

Coaching i mentoring w biznesie

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi		2019/10/21/7323/475536	
Cena netto	1 800,00 zł	Cena brutto	1 800,00 zł
Cena netto za godzinę	60,00 zł	Cena brutto za godzinę	60,00
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		30	
Termin rozpoczęcia usługi	2019-11-28	Termin zakończenia usługi	2020-01-02
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-10-22	Termin zakończenia rekrutacji	2019-11-28
Maksymalna liczba uczestników		6	
Kategoria główna KU		Rozwój osobisty	

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Akt prawny: posiada akredytację w zakresie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych, o której mowa w art. 68b ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2015 r. poz. 2156 oraz z 2016 r. poz. 35, 64, 195,668 i 1010)
Zakres tematyczny	Coaching i mentoring w biznesie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu	Szkoła Coachingu Lilianna Kupaj		
Osoba do kontaktu	Joanna Chmura	Telefon	+48 696896643
E-mail	biuro@szkolacoachingu.edu.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

1. Przygotowanie diagnozy firmy w obszarach: sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania i motywowania pracowników, komunikacji wewnątrz firmy. 2. Przeprowadzenie indywidualnego lub grupowego coachingu oraz mentoringu w zakresie komunikacji wewnątrz firmy, sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania zasobami ludzkimi. 3. Przygotowanie kluczowych osób firmy do efektywnego przeprowadzania trudnych rozmów i rozwiązywania konfliktów. 4. Przygotowanie kluczowych osób firmy do identyfikowania dysfunkcji zespołowych oraz ich niwelowania. 5. Przygotowanie kluczowych osób firmy do umiejętnego motywowania kluczowych osób i zespołów

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Moduł I Diagnoza sytuacji firmy

1. Diagnoza dotycząca wybranego obszaru działalności firmy

(sprzedaż, obsługa klienta, zarządzanie i motywowanie pracowników, komunikacją wewnątrz firmy) przy pomocy testów diagnostycznych.

1. Rozmowa z kluczowymi osobami z danego obszaru z poziomu menadżera i pracownika

Dzień II Coaching i mentoring w zakresie zarządzania zespołami sprzedażowymi i obsługi klienta

1. Umiejętne słuchanie w sprzedaży, zadawanie pytań w sprzedaży
2. Systemy reprezentacji Klienta (jak dobrać komunikat do Klienta)
3. Wywieranie wpływu na klienta, postawa i automotywacja sprzedawcy
4. Radzenie sobie z obiekcjami Klienta, radzenie sobie z trudnymi klientami
5. Radzenie sobie z reklamacjami Klienta
6. Język korzyści w sprzedaży, mowa ciała w sprzedaży (jak komunikować milcząco)

Dzień III Coaching i mentoring w obszarze komunikacji

I KOMUNIKACJA W ZESPOLE

1. Co to jest zespół?

- Cechy efektywnego zespołu, wspólna diagnoza słabych i mocnych stron zespołu; co możemy ulepszyć?

2. Dynamika zespołu

- Fazy rozwoju zespołu, Jak wspomagać rozwój zespołu?
- Jakie role ułatwiają a jakie utrudniają współpracę?

4. Komunikacja zespołowa

- Komunikacja interpersonalna jako podstawa działania zespołu
- Bariery w komunikacji zespołu i ich eliminowanie
- Jak unikać napięć i nieporozumień
- Warunki skutecznego porozumiewania się w grupie
- Techniki aktywnego słuchania i skutecznego zadawania pytań

5. Język ciała, czyli komunikacja niewerbalna

- Znaczenie zachowań niewerbalnych w pracy zespołowej
- Przestrzeń osobista i rodzaje dystansu
- Oddziaływanie wyglądu zewnętrznego
- Kształtowanie umiejętności obserwacji i interpretacji zachowań niewerbalnych
- Ćwiczenie zachowań pozastównych

6. Normy i zasady współpracy

- Czym są normy zespołowe? Jak ustalać wspólne zasady?
- Jak wprowadzać nowe zasady i sposoby wspólnej pracy?

II ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

1. Konflikt

- Rodzaje konfliktów
- Rozpoznawanie przyczyny konfliktów
- Konsekwencje pozytywne i negatywne konfliktów
- Komunikowanie się w konflikcie:
- Dynamika, Bariery w komunikacji
- Rozwiązywanie sporu

3. Zastosowanie analizy transakcyjnej w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych

- Rodzaje stanów "ja"
- Sterowanie relacją poprzez tworzenie komunikatów typu dorosły - dorosły
- Budowanie komplementarnych relacji między stronami w konflikcie

- Rozpoznawanie i demaskowanie gier oraz manipulacji

5. Komunikacja asertywna

1. Prowadzenie rozmowy dyscyplinującej (zbieranie informacji, opiniowanie, poszukiwanie optymalnych rozwiązań, wyrażanie konstruktywnej krytyki, formułowanie rozwiązań na przyszłość).

Dzień IV Coaching i mentoring menadżerski w obszarze zarządzania zespołem i niwelowania dysfunkcji zespołowych

1. Skuteczna komunikacja i zarządzanie zespołem.
2. Zarządzanie dysfunkcjami zespołowymi wg Lencioni'ego.
3. Tworzenie innowacyjnych, funkcjonalnych zespołów.
4. Rozumienie oraz zarządzanie wartościami i przekonaniem w organizacji.
5. Rozwiązywanie problemów z różnych perspektyw i tworzyć mapy problemów

Dzień V Coaching i mentoring menadżerski w obszarze motywowania pracowników

1. Koncepcja Tamary Lowe, która przeprowadziła badania na 10 tysiącach osób określając 6 głównych elementów wpływających na motywację pracowników.
2. Określenie własnego typu motywacyjnego przez rozwiązanie testu DNA motywacyjnego.
3. Wpływ typu motywacyjnego na uczenie się i komunikację wewnątrz firmy.
4. Ćwiczenie wysyłania komunikatów do różnych typów motywacyjnych.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

- Diagnoza problemów w oparciu o warsztaty diagnostyczne z kluczowymi pracownikami firmy.
- Indywidualny lub grupowy coaching i/lub mentoring w zakresie komunikacji wewnątrz firmy, sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania zasobami ludzkimi.
- Umiejętność efektywnego przeprowadzania trudnych rozmów i rozwiązywania konfliktów.
- Umiejętność identyfikowania dysfunkcji zespołowych oraz ich niwelowania.
- Umiejętność motywowania kluczowych osób w firmie, indywidualnych pracowników i zespołów.

Grupa docelowa

Zajęcia skierowane są do właścicieli firm, menedżerów, pracowników średniego szczebla małych i dużych przedsiębiorstw, mikroprzedsiębiorstw, instytucji publicznych oraz niepublicznych.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Diagnoza sytuacji firmy	2019-12-05	09:00	16:30	7:30
2	Coaching i mentoring w zakresie zarządzania zespołami sprzedażowymi i obsługi klienta	2019-12-12	08:00	15:30	7:30

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3	Coaching i mentoring w obszarze komunikacji	2019-12-19	08:00	15:30	7:30
4	Coaching i mentoring menadżerski w obszarze zarządzania zespołem i niwelowania dysfunkcji zespołowych. Coaching i mentoring menadżerski w obszarze motywowania pracowników.	2020-01-02	08:00	15:30	7:30

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Lilianna Kupaj
Obszar specjalizacji	Coach Master Trainer ICI Trener Transforming Communication Coach Superwizor Izby Coachingu Praktyk Integrującej Obecności Konsultant Zarządzania Autorka i trener programu Szkoły Coachingu akredytowanego w Międzynarodowym Stowarzyszeniu Coachów ICI. Specjalizuje się w coachingu: life, biznes i edu. Posiada najwyższą akredytację Coach Master Trainer International Association of Coaching Institutes. Jest, także akredytowanym coachem superwizorem Izby Coachingu. Pracuje jako mentor, superwizor i wykładowca akademicki. Posiada uprawnienia trenerskie do uczenia metody Transforming Communications™. Jest to komunikacja skierowana do ludzi na wymagających stanowiskach (zarządy firm, menadżerowie oświaty,terapeuci, trenerzy, coachowie).
Doświadczenie zawodowe	2002- 2006 Menedżerskie w branży medycznej i farmaceutycznej, 2004 -dzisiaj Trener, konsultant zarządzania, 2006 -dzisiaj Coach, 2006 – dzisiaj Właściciel, dyrektor zarządzający, firma szkoleniowa, 2016 Prezeska Fundacji Świadomego Rozwoju Edukacji.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Dysponuje ponad 1000 godzin doświadczenia w przeprowadzaniu indywidualnych sesji coachingowych i ponad 5000 godzin na sali szkoleniowej jako trener prowadzący.

Wykształcenie	<p>2015 Uzyskanie międzynarodowej akredytacji w stopniu Coach Master Trainer ICI 2015 Uprawnienia do międzynarodowej akredytacji coachów w Polsce 2011 Międzynarodowa akredytacja programu coachingowego Szkoły Coachingu Lilianna Kupaj 2011 Uzyskanie międzynarodowej akredytacji w stopniu Master Coach ICI 2007-2008 Stowarzyszenie Trenerów i Konsultantów Zarządzania Matrik, roczne studium rozwijające warsztat trenerski 2006-2007 Gdańskie Wydawnictwa Psychologiczne Szkolenia, Studium Coacha, roczne studium rozwijające kompetencje coacha 1995-1997 Specjalizacja medyczna, Collegium Medicum UJ 1988-1993 Akademia Medyczna we Wrocławiu</p>
---------------	---

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Góra Motyczna 3a 39-204 Żyraków, woj. podkarpackie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p>	Warunki logistyczne:
--	----------------------