

Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe

Informacje o usłudze

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

Numer usługi	2020/01/22/7311/519117		
Cena netto	1 920,00 zł	Cena brutto	1 920,00 zł
Cena netto za godzinę	60,00 zł	Cena brutto za godzinę	60,00
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	32		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-01-30	Termin zakończenia usługi	2020-04-01
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-25	Termin zakończenia rekrutacji	2020-01-29
Maksymalna liczba uczestników	14		
Kategoria główna KU	Rozwój osobisty		
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Certyfikat ISO 29990:2010 - Usługi edukacyjne dla potrzeb kształcenia pozaszkolnego i szkoleń - podstawowe wymagania dla dostawców usług		
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		Humaneo	
Osoba do kontaktu	Karolina Chruślicka	Telefon	501931771
E-mail	karolina.chruslicka@humaneo.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

- uświadomienie konieczności przygotowania się do wystąpień publicznych
- przećwiczenie wystąpień publicznych, prezentacji oraz krótkich form szkoleniowych
- doskonalenie umiejętności formułowania myśli oraz precyzji wypowiedzi
- uświadomienie wagi prawidłowej formy udzielania informacji zwrotnej
- doskonalenie umiejętności budowania dobrego pierwszego wrażenia
- przedstawienie zasad dot. sprawnej pracy z klientem
- omówienie typologii klienta i sposobów radzenia sobie z różnymi typami Klienta
- omówienie zasad budowania marki osobistej
- omówienie zasad uczenia się osób dorosłych

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Moduł I Komunikacja werbalna

1. Wprowadzenie do modułu.
2. Przypomnienie zasad dot. komunikacji interpersonalnej.
3. Aktywne słuchanie w praktyce:
 - pytania otwarte i zamknięte
 - sztuka zadawania pytań.
4. Skuteczna komunikacja czyli cel i język korzyści. Wprowadzenie.
5. Jak słuchać a nie oceniać. Błędy oceny i błędy uprzedzeń.
6. Zasady przekazywania informacji:
 - jak instruować
 - jak prezentować informacje
 - jak pisać maile
 - jak pisać instrukcje
 - konstruktywna krytyka.
7. Nasze zasady komunikacji w firmie - ciąg dalszy.
8. Podsumowanie modułu.

Moduł II Prowadzenie wystąpień i prezentacji multimedialnych

1. Wprowadzenie do modułu.
2. Zaczynaj z wizją końca - czyli od czego zacząć ...
3. Przygotowanie się do prezentacji:
 - plan prezentacji
 - 3 x P
 - scenariusz
 - sceneria wystąpienia i prezentacji.
4. Specyfika prezentacji multimedialnych.
5. Jak stworzyć prezentację, która wciąga ...
6. Zasady budowania marki osobistej prezentera.
7. Złote zasady wystąpień i prezentacji multimedialnych.
8. Podsumowanie modułu.

Moduł III Skuteczna praca z Klientem

1. Wprowadzenie do modułu.
2. Praca z Klientem:
 - potrzeby
 - wymagania i oczekiwania
 - zadowolenie Klienta
 - reklamacje.
3. Jaki jest Klient i czego potrzebuje ?
 - stereotypy i uprzedzenia wobec Klientów
 - typologia Klientów.
4. Obsługa Klienta czy budowanie relacji ?
5. Wartości w pracy z Klientem jako warunek budowania długotrwałej współpracy.
6. Zasady wpływu społecznego.
7. Podsumowanie modułu.

Moduł IV Wprowadzenie do prowadzenia krótkich form szkoleniowych

1. Wprowadzenie do modułu.
2. Szkolenie ? Podejście kompetencyjne do rozwoju.
3. Warunki skutecznego uczenia się osób dorosłych.
4. Zasady uczenia się osób dorosłych.
5. Metody prowadzenia szkoleń. Narzędzia wspomagające proces uczenia się.
6. Zasady udzielania informacji zwrotnej.
7. Jak zaprojektować szkolenie. Praca na case story uczestników.
8. Dlaczego szkolenia nie zawsze są skuteczne.
Zasady skuteczności szkoleń - model ewaluacji szkoleń Kirkpatricka.
9. Szkolenie on job ... czyli prowadzenie instruktora.
10. Szkolenie, instruktaż, prezentacja ? Jak dobrać metodę odpowiednią do celu.
11. Podsumowanie modułu.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Rezultaty szkolenia

wiedza:

- zna zasady formułowania pytań zamkniętych i otwartych
- zna zasady pisania instrukcji
- zna zasady formułowania przekazu zgodnie z zasadami języka korzyści

- zna zasady projektowania prezentacji multimedialnych, krótkich form szkoleniowych
- zna zasady przygotowania się do wystąpień publicznych
- zna zasady pracy z różnymi typami Klientów
- zna zasady dot. pracy z Klientami
- zna zasady uczenia się osób dorosłych
- zna zasady przygotowania skutecznego szkolenia.

umiejętności:

- potrafi świadomie stosować pytania otwarte i zamknięte
- potrafi świadomie stosować język korzyści
- potrafi formułować cel wg zasady SMART
- potrafi przygotować krótkie wystąpienie na temat swojego działu/ firmy
- potrafi sformułować cel prezentacji
- potrafi analizować Klientów pod kątem typu Klienta oraz dopasować odpowiedni sposób pracy z nim
- potrafi świadomie rozmawiać o wartościach w pracy z Klientem
- potrafi zaplanować szkolenie z uwzględnieniem warunków i zasad uczenia się

postawa

- rozumie znaczenie zadawania pytań w skutecznej komunikacji
- rozumie błędy oceny oraz błędy uprzedzeń
- rozumie znaczenia planowania prezentacji dla budowania skuteczności przekazu
- rozumie zasady podejścia kompetencyjnego do rozwoju pracowników
- rozumie wagę świadomego budowania marki osobistej
- rozumie różnice pomiędzy szkoleniem, instruktazem a prezentacją
- jest świadomy specyfiki prowadzenia szkoleń dla dorosłych
- jest świadomy znaczenia indywidualnego podejścia do Klienta, opartego o typ Klienta i jego potrzeby typologiczne
- rozumie różnice w podejściu do pracy z Klientem (obsługa Klienta a współpraca)

Grupa docelowa

Osoby zainteresowani podana tematyką

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-01-30	08:15	10:30	2:15
2	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-01-30	10:45	12:15	1:30
3	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-01-30	13:00	15:15	2:15

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-02-28	08:15	10:30	2:15
5	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-02-28	10:45	12:15	1:30
6	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-03-31	08:45	11:00	2:15
7	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-03-31	11:00	12:30	1:30
8	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-03-31	12:45	14:15	1:30
9	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-03-31	14:30	16:00	1:30
10	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-04-01	08:00	09:30	1:30
11	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-04-01	09:45	11:15	1:30
12	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-04-01	11:30	13:00	1:30
13	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-04-01	13:45	15:15	1:30
14	Skuteczna komunikacja w biznesie - Małopolskie Bony Rozwojowe	2020-04-01	15:30	17:00	1:30

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Ewa Ginalska
Obszar specjalizacji	- certyfikowany trener i konsultant zarządzania, doradca wizerunkowy oraz akredytowany doradca csr, certyfikowany użytkownik brytyjskich testów ILM 72.

Doświadczenie zawodowe	Prowadzi szkolenia metodą aktywną. Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń i doradztwa w obszarach: • standaryzacji zarządzania, w tym systemów zarządzania • optymalizacji procesów i doskonalenia rozwiązań • przywództwa i umiejętności managerskich • strategii zarządzania organizacją z uwzględnieni zagadnień wartości, csr, gender itd. • budowania wizerunku firmy • przygotowania firm do wejścia na rynki skandynawskie. Jest autorką artykułów i opracowań w zakresie zarządzania, jakości oraz konsultingu. Publikuje między innymi w magazynie "Personel i Zarządzanie" oraz "Jakość". Aktualnie prowadzi projekty standaryzacji zarządzania w zakładach przemysłowych, oraz budowania kultury jakości w organizacjach
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	

Wykształcenie	<p>Audytor systemów zarządzania (jakość, środowisko, bhp, csr), mentor konsultantów i trenerów zarządzania, lider zespołu opracowującego standardy etyczne dla usług konsultingowych, ekspert konkursów jakościowych i ekologicznych. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Jagiellońskim oraz studiów podyplomowych w obszarze biznesu. Ukończyła dwie szkoły trenerskie: psychologiczną (PTP) i biznesową (SKiTZ MATRIK) oraz wiele szkoleń specjalistycznych w zakresie psychologii, systemów zarządzania i nie tylko. Posiada międzynarodowe uprawnienia audytora wiodącego w obszarze Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001, Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, Społecznej Odpowiedzialności Biznesu. Od 2001 roku związana z biznesem. W pracy trenerskiej wykorzystuje swoje wieloletnie doświadczenie managerskie (ponad 15 lat) zdobyte w dużych i średniej wielkości firmach produkcyjnych oraz usługowych z branży przemysłowej, projektowej, petrochemicznej, spożywczej, edukacyjnej, w tym doradztwa i szkoleń. Pracowała jako manager w obszarze jakości oraz systemów zarządzania na stanowiskach: Quality Manager, Manager Laboratorium ds Jakości, Pełnomocnik ds SZJ, Pełnomocnik ZSZ, Doradca Zarządu ds ZSZ, zarządzając w zakresie jakości i systemów zarządzania nie tylko podległym działem, ale całymi zakładami czy inwestycjami przemysłowymi.</p>
---------------	--

Lokalizacja usługi

Adres: Paszyn 378 33-326 Paszyn, woj. małopolskie Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
---	----------------------