



## **OPEN MIND TECHNOLOGIES®**

**РАЗВИТИЕ ОСОЗНАННОСТИ В БИЗНЕСЕ**

**ПЕРЕДОВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ В  
МЕНЕДЖМЕНТЕ**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
ПЕРСОНАЛА**

**РАЗВИТИЕ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИИ  
УСПЕХА**

**ВЫДАЮЩИЕСЯ РЕЗУЛЬТАТЫ**

О нас	<b>3</b>
Наши услуги	<b>4</b>
Наши клиенты	<b>5</b>
Тренинговые программы	<b>6</b>

## ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГОВ

<b>УПРАВЛЕНИЕ И ЛИДЕРСТВО</b>	
Личная эффективность руководителя	<b>8</b>
Лидерство в условиях изменений	<b>9</b>
Руководство в стиле коучинг	<b>10</b>
HR-менеджер. Инструменты успешной работы	<b>11</b>
Эффективный рекрутинг	<b>12</b>
<b>КОММУНИКАЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ</b>	
Эффективные переговоры	<b>14</b>
Успешная презентация. Ораторское искусство	<b>15</b>
Команда. Единство цели	<b>16</b>
Внутренние коммуникации	<b>17</b>
Управление конфликтами	<b>18</b>
Эффективные телефонные коммуникации	<b>19</b>
Убеждение, аргументация, влияние	<b>20</b>
<b>ПРОДАЖИ</b>	
Мастерство продаж	<b>22</b>
Горячие точки продаж	<b>23</b>
Консультативные продажи	<b>24</b>
Продажи по телефону	<b>25</b>
Продажи в торговом зале	<b>26</b>
Нейропсихология продаж	<b>27</b>
<b>ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ</b>	
Управление стрессом	<b>29</b>
EQ. Развитие эмоциональной компетентности	<b>30</b>
Качество жизни	<b>31</b>
Самоорганизация	<b>32</b>
Принятие решений. Достижение поставленных целей	<b>33</b>
Самомотивация. Потенциал успешности	<b>34</b>
Тонус-менеджмент. Управление ресурсными состояниями	<b>35</b>
Вовлеченность. Потенциал успешности	<b>36</b>
<b>СЕРВИС</b>	
Школа гостеприимства	<b>38</b>
Клиент-ориентированность. Стандарты обслуживания	<b>39</b>
Гостеприимство. Личная эффективность	<b>40</b>
Гостеприимство. Клиент-ориентированность. Эмоциональная компетентность	<b>41</b>
<b>ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ</b>	
<b>ДРУГИЕ УСЛУГИ</b>	
Центры Оценки и Центры Развития	<b>43</b>
Индивидуальный коучинг. Подбор персонала (рекрутинг). HR-консалтинг	<b>44</b>
Стратегическое планирование	<b>45</b>

## О НАС

**Мы помогаем** нашим клиентам добиваться выдающихся результатов, интенсивно развивая ключевые компетенции успеха

**Наши программы** уникальным образом сочетают аналитические, личностные и межличностные навыки на базе простых и эффективных методов развития осознанности

**Наши подходы** универсальны по сути, и в то же время индивидуальны в применении

**Качество нашей работы** обеспечено высоким уровнем профессионализма тренеров и консультантов ОМТ<sup>®</sup>, их богатым жизненным опытом, способностью немедленно откликаться на вызовы перемен

**Наши клиенты** - ведущие украинские и международные компании, а также динамичные, прогрессивные люди, которые не привыкли останавливаться на достигнутом

## НАШИ УСЛУГИ



**ПОДБОР ПЕРСОНАЛА**



**ТРЕНИНГИ**



**КОУЧИНГ**



**ЦЕНТРЫ ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ**



**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**

## НАШИ КЛИЕНТЫ

### ФИНАНСЫ, АУДИТ, КОНСАЛТИНГ, УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

- A.B.C. Group
- Citia BTC
- Ernst & Young
- Foyil Securities
- Icon Private Equity
- SystemGroup
- Ukrainian Collection Group
- VAB Банк
- Догмат Украина
- Еврофинанс
- Инталев-Украина
- Интерпайп-Менеджмент
- Каштан. СК
- Корпорация UVG
- Мегабанк
- Надра Банк
- Приват Лизинг
- Райффайзен Банк Аваль
- Сведбанк
- СЕБ Банк
- Сократ. УК
- УкрСиббанк
- Универсальный Банк Развития и Партнерства
- УниКредитБанк
- Фаворит Капитал (IMB group)

### ПРОМЫШЛЕННОСТЬ, ИНФРАСТРУКТУРА, АГРОБИЗНЕС

- AirLife
- Cargill
- Deceuninck
- Grundfos
- Hilti
- SU-GROUP
- TOW SCHALLER-KIEW
- UPG (Украинская Полиграфическая Группа)
- Азовсталь (ГК «Метинвест»)
- АМАКО
- Агробонус
- Арна-Трейд
- БИО
- Вило Украина
- ГП «Электротязмаш»
- Донбасскабель
- Донбасская топливно-энергетическая компания
- Инсеко
- Киевгаз
- Кий Авиа
- Львовская изоляционная компания
- Метинвест Холдинг (ГК «Метинвест»)
- НПК Горные машины
- Рошен
- ЮТЭМ («Южтеплоэнергомотаж»)
- ТНК- ВР
- Тродат-Украина
- Укрбурвод
- Укрсировина

### ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТОВАРЫ И УСЛУГИ ИМПОРТ/ЭКСПОРТ, ТОРГОВЛЯ, ЭЛЕКТРОНИКА, БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

- AVON
- Cocktail-Shop
- Gorenje
- Imperial Tobacco Ukraine
- JTI (Japan Tobacco International)
- LG Electronics
- L'oreal
- MTI
- Oriflame
- Philip Morris Ukraine
- Philips
- Pocketbook
- Reckitt Benckiser
- Samsung Electronics
- Waggon-бутик
- Автогалс
- АТЛАС
- Автоленд-Дніпро
- Атолл Холдинг, ГК
- Белла-Трейд
- Билла-Украина
- Биол
- Битско
- BISTFOR
- Венбест, ГКГранд Дистрибьюшн, УК
- Илта
- Интеркар Украина
- Интим-бутик
- Квиза Трейд (ТМ «Велика Кишеня»)
- Караван
- Кика-стиль
- МакДональдз Юкрейн Лтд
- М.Е.П
- Метро Кэш энд Керри
- Мирановский Хлебопродукт, ГК
- Новая Линия
- Одессавинпром (ТМ «Французский Бульвар»)
- Садовый центр «Далас»
- Сандора
- Скарбница, ЗО
- ТД Мегалолис (ТМ «Хортица»)
- Украинский ритейл (ГК «СКМ»)
- Урбан Моторс
- Форнетти-Украина

### НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

- American Jewish Joint Distribution Committee
- GTZ
- Transatlantic Partners Against AIDS
- Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине
- Проект РЕОП
- Фонд Виктора Пинчука

### ЛОГИСТИКА

- TNT Express
- БТ-трейдинг
- Генезис групп (ГК «Технокомфорт»)
- Логистика\склад
- Украинская Фруктовая Компания
- Универсал-Спецтехника

### НЕДВИЖИМОСТЬ/ДЕВЕЛОПМЕНТ

- SDS
- Жильонер

### МЕДИА, РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ

- KP-Media
- Джамбо БТЛ
- МЦФЭР
- Пост Медиа

### ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ, ИТ-ТЕХНОЛОГИИ

- K-TRADE
- PrioCom
- Pro Capital
- Астелит (ТМ Life:))
- МТС

### ФАРМАЦЕВТИКА

- Bayer
- Servier
- Boehringer Ingelheim
- Laboratoire Innotech International
- Ароматика
- Фармэксперт

### МЕДИЦИНА И ЗДОРОВЬЕ

- luxoft
- ЛИСОД «Лікарня Сучасної Онкологічної Допомоги»
- Обериг
- Онкологический и кардиологический центр Max-Well
- Юрия-фарм

и другие уважаемые компании...

# ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ

**Тренинги ОМТ<sup>®</sup>** - это интегральная система знаний и практических навыков, необходимых для развития ключевых компетенций успеха

## Основные принципы:

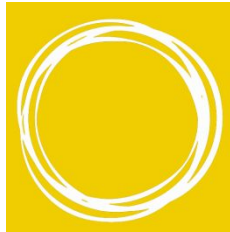
- **ЛЕГКОСТЬ** восприятия
- **СИНХРОННОСТЬ** с индивидуальными особенностями участников
- **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ** в достижении поставленных целей

## Основные направления тренинговых программ:



Тренинговые программы, приводимые ниже, являются базовыми.

Окончательная версия формируется на основании пожеланий и специфики деятельности клиента



# УПРАВЛЕНИЕ И ЛИДЕРСТВО

# ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ

## ЦЕЛЬ

Повысить личную эффективность в управлении персоналом  
 Развить способность точно оценивать потенциал подчиненных  
 Совершенствовать навыки делегирования полномочий  
 Освоить методы развития потенциала сотрудников

## УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

## В ПРОГРАММЕ

### Основы успешного руководства

Современный руководитель. Стереотипы восприятия руководящей роли  
 Ожидания подчинённых и требования руководителя. Проекция и реальность  
 Цели и задачи руководителя в работе с подчиненными  
 Методики самодиагностики. Определение индивидуальных целей обучения

### Личность руководителя

Вопросы сочетания должности и личных качеств  
 Лидерский потенциал и навыки руководства  
 «Злой» и «Добрый» руководитель  
 Личная ответственность и правомочность в процессе постановки задач  
 Синтез опыта и знаний

### Психология управления

Взаимоотношения с сотрудниками  
 Типы психоэмоциональных отношений «руководитель - подчиненный»  
 Подверженность манипуляции. Осознание «слабых мест». Штампы влияния  
 Выход за пределы манипуляций. Эффективные пути взаимодействия  
 Нематериальная мотивация

### Инструменты управления

Постановка задач. Уровни готовности подчиненных. Варианты взаимодействия  
 Контроль исполнения и оценка результата. Умение спросить о выполненной работе  
 Делегирование исполнения, полномочий, ответственности  
 Эффективная обратная связь. Методики построения  
 Критика  
 Собrania, совещания, пятиминутки  
 Увольнение  
 Обучение на рабочем месте. Методика коучинга

### Управление конфликтами

Причины. Фазы. Последствия  
 Стратегия и тактика руководителя в конфликтных ситуациях  
 Методы и приемы конструктивного разрешения конфликтов

### Руководитель на рабочем месте

Распределение личного времени  
 Управление временем сотрудников  
 Методики совершенствования индивидуального стиля руководства



# ЛИДЕРСТВО В УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЙ

## ЦЕЛЬ

Развитие качеств и отработка навыков, необходимых руководителю в период изменений

## УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

## В ПРОГРАММЕ

### Психология изменений

Реалии мира, в котором мы работаем. Изменения. Природа изменений  
Уровни напряжения. Положительный и отрицательный эффект  
Как научиться справляться с напряжением. Метод БОН

### Руководитель. Принятие решений

Роль руководителя в кризисной ситуации  
Реализация лидерского потенциала  
Развитие личной устойчивости и гибкости в сложных ситуациях  
Принятие решений. Важные решения. Повседневные решения  
Умение оптимально использовать непредвиденные ситуации

### Команда

Идеология «Единства и Сплоченности». Сплочение команды вокруг идеи  
Новые приоритеты в деловых коммуникациях. Поиск дополнительных возможностей  
Методики адаптации сотрудников к изменяющейся среде. Профилактика деморализации  
Создание и поддержание климата психологической безопасности

### Инструменты управления

Расстановка акцентов при организации 100% вовлеченности сотрудников в рабочий процесс.  
Планирование, контроль, отчетность  
Специфика проведения собраний  
Центры Оценки – инструмент оптимизации человеческих ресурсов  
Алгоритмы действий при приеме и увольнении ключевых сотрудников  
Принципы мотивации в условиях изменений. Алгоритм удержания ключевых сотрудников

### «Скорая помощь» в стрессовых ситуациях

Методика оказания первой психологической помощи себе. Теория и практика  
Развитие способности находить пути нейтрализующие стресс  
Техники быстрого восстановления

# РУКОВОДСТВО В СТИЛЕ КОУЧИНГ

## **ЦЕЛЬ**

Расширить инструментарий управления  
 Освоить навыки проведения коучинга  
 Углубить знания в области психологии взаимодействия  
 Повысить личную эффективность в обучении и развитии персонала

## **УЧАСТНИКИ**

Руководители всех уровней

## **В ПРОГРАММЕ**

### **С чего начинается коучинг**

Руководитель и подчиненные. История взаимоотношений  
 Мотивация руководителя  
 Мотивация подчиненных

### **Умение задавать вопросы**

Первый навык коучинга  
 Искусство задавать правильные вопросы  
 Мотивация вопросов  
 Логика вопросов  
 Критерии эффективности вопросов

### **Умение слушать**

Навыки слушания  
 Семь барьеров на пути к умению слушать  
 Что делать с услышанным  
 Слушать, чтобы действовать

### **Коучинг ответственности**

Правильная мотивация  
 Как направить внимание сотрудника непосредственно на выполнение задания  
 Директивный и не директивный коучинг

### **Препятствия и ловушки**

«Дружеские отношения»  
 Избыточный контроль  
 Саботаж, перекладывание ответственности  
 Работа с конфликтами

### **Структура коуч-сессии**

Время и место  
 Тема. Цели. Планы. Варианты выбора  
 Генерирование понимания. Пробуждение осознанности  
 Оценка результативности. Обратная связь

### **Коучинг как инструмент развития персонала**

Руководитель - коуч  
 Правило личной ответственности  
 Развитие подчиненных, воспитание новых лидеров

## **ЦЕЛЬ**

Повысить личную эффективность в работе с персоналом  
Совершенствовать навыки применения инструментов HR-менеджмента  
Обучиться методам профилактики и разрешения конфликтов

## **УЧАСТНИКИ**

Менеджеры по персоналу

## **В ПРОГРАММЕ**

### **Роль и место HR-менеджера в Компании**

Основные элементы системы управления человеческими ресурсами  
Основные задачи и структура службы управления персоналом  
Состав затрат на персонал

### **Корпоративная культура**

Типы корпоративной культуры  
Корпоративный кодекс и стандарты  
Методы разработки и внедрения  
Поддержание и коррекция корпоративной культуры  
Внутренний PR управленческих решений

### **Система подбора, найма и адаптации персонала**

Оценка потребности в персонале  
Технология поиска и отбора кандидатов  
Основные цели адаптации новых сотрудников  
Этапы и программа адаптации

### **Система мотивации и стимулирования персонала**

Принципы построения  
Материальная мотивация: современный подход  
Система нематериальной мотивации персонала

### **Оценка персонала**

Цели и этапы  
Основные методы  
Использование результатов оценки

### **Развитие персонала Компании**

Ключевые этапы построения системы обучения  
Создание кадрового резерва

### **Профилактика и разрешение конфликтов**

Причины возникновения  
Виды производственных конфликтов и способы их разрешения  
Развитие личной устойчивости перед конфликтами  
Профилактика возникновения конфликтных ситуаций

# ЭФФЕКТИВНЫЙ РЕКРУТИНГ

## ЦЕЛЬ

Освоить эффективные технологии подбора персонала  
 Развить способность видеть и слышать истинную мотивацию кандидата  
 Освоить методы саморегуляции и повышения психологической устойчивости

## УЧАСТНИКИ

Руководители, менеджеры по подбору персонала, сотрудники рекрутинговых агентств

## В ПРОГРАММЕ

### Правильное начало

Анализ потребностей. Определение предпочтений  
 Общее описание вакансии. Составление заявки (кратко, четко, точно)

### Поиск кандидатов

Виды и технологии поисков: стандартные и нестандартные  
 Анализ резюме. Технологии предварительного собеседования по телефону

### Собеседование с кандидатом. Ведение переговоров

Дедуктивный метод. Индуктивный метод. Метод опровержений гипотез  
 Структурированное интервью. Правила экономии времени  
 Метод осознанной интуиции

### Методики проведения интервью

Методика осознанного присутствия в проведении интервью  
 Развитие навыка слышать за пределами слов  
 Техника открытых и подробных вопросов

### Методы тестирования кандидатов

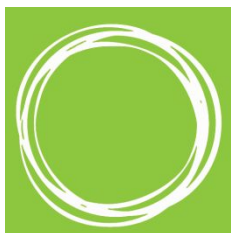
Определение требуемых профессиональных качеств  
 Определение жизненных предпочтений

### Проблемы личного отношения к кандидату

Личные предпочтения, настроение, симпатия, антипатия  
 Влияние личного отношения и предубеждений  
 Метод разотождествления

### Психологическая гигиена труда

Умение говорить «Да», умение говорить «Нет»  
 Методы саморегуляции и развитие психологической устойчивости



# КОММУНИКАЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

# ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

## ЦЕЛЬ

Повысить личную эффективность в ведении переговоров

## УЧАСТНИКИ

Руководители; сотрудники, в чьи компетенции входит ведение переговоров

## В ПРОГРАММЕ

### Основы теории переговоров

Ключевые составляющие переговорного процесса

Основные этапы переговоров

Основные модели взаимодействия в переговорах

Мотивы сторон. Влияние мотивации на переговорный процесс

Психо-эмоциональные аспекты переговоров

### Достижение договоренностей

Критерии успешности

Зоны ответственности сторон

Принципы партнерства

Нацеленность на результат

### Ключевые навыки успешного переговорщика

Коммуникации. Слушание и слышание. Донесение информации

Аргументация. Убеждение. Влияние

Навыки торга

Эмоциональный баланс и стрессоустойчивость

Интуиция и осознанное восприятие

### Контроль критических зон

Процесс подготовки

Момент входа

Давление и манипуляции

Завершение переговоров

Обеспечение выполнения договоренностей

# УСПЕШНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ. ОРАТОРСКОЕ ИСКУССТВО

## ЦЕЛЬ

Овладеть техниками проведения эффективных презентаций  
 Изучить и освоить методики точного структурирования и подбора материала  
 Обучиться методам эффективного донесения информации  
 Совершенствовать индивидуальные навыки работы с аудиторией  
 Расширить диапазон самовыражения

## УЧАСТНИКИ

Менеджеры и специалисты, использующие презентации в профессиональной деятельности

## В ПРОГРАММЕ

Первые шаги  
 Подготовительный этап. Для кого говорим. Что говорим  
 Составляющие: формирование текста, донесение информации, работа с аудиторией  
 Психологическая подготовка, методы работы с волнением

### Подготовка материала

Определение цели выступления  
 Структура презентации  
 Фактор времени

### Выступление

Вступительная часть:  
 - привлечение внимания  
 - установление контакта  
 - вовлечение аудитории в работу

Основная часть:  
 - правила донесения информации  
 - структура и логика выступления  
 - правила использования слайдов  
 - поддержание интереса аудитории

Заключительная часть:  
 - цели заключительной части  
 - методы и приемы завершения выступления

### Навыки самовыражения

Методы и приемы развития самовыражения  
 Инструменты эффективного донесения информации:  
 - мимика, жесты  
 - интонация, темп  
 - паузы, акценты

### Ответы на вопросы

Методика определения мотивации вопросов  
 Реплики чёрной риторики. Нейтрализация противостояния  
 Импровизация  
 Развитие индивидуального стиля работы с аудиторией

## КОМАНДА. ЕДИНСТВО ЦЕЛИ

### **ЦЕЛЬ**

Повысить эффективность командного взаимодействия для достижения поставленных целей

### **УЧАСТНИКИ**

Сотрудники компании, проектные команды

### **В ПРОГРАММЕ**

#### **Партнерство профессионалов**

Личная ответственность  
Командная ответственность  
Принцип синергии в действии

#### **Командный дух**

Понимание ценности командной работы  
Факторы сплочения команды  
Совместный поиск дополнительных возможностей  
Создание и поддержание климата психологической защищенности

#### **Коммуникации в команде**

Развитие синхронности  
Умение взаимодействовать на одном уровне  
Развитие умения слушать и слышать  
Четкость и точность в передаче информации  
Как «сложное» во взаимоотношениях сделать интересным  
Правила эффективного общения

#### **Установка на результат**

Продуктивная мотивация в команде  
Общность целей и задач  
Единство стратегии  
Личная цель - цель Команды



# ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

## **ЦЕЛЬ**

Овладеть методами эффективных внутренних коммуникаций

## **В ПРОГРАММЕ**

### **Фундамент**

Составляющие переговорного процесса

Варианты взаимодействия

Позиции, интересы, мотивы сторон

### **Правильное начало**

Установление контакта

Важные детали первых моментов

Ошибки на старте. Сигналы верного и неверного движения

### **Процесс коммуникаций**

Привлечение внимания

Методы вовлечения собеседника в процесс общения

Умение вести диалог. Верная тональность

Развитие умения не отходить от цели взаимодействия

Умение задавать нужные вопросы

Умение слушать и слышать

Методы убеждения и аргументации

Личное влияние

Совместный поиск решения

### **Горячие точки**

Возражения, неопределенность, отговорки

Конфликтные и стрессовые моменты

Личностные реакции

Контроль эмоций

Устойчивость к негативным отзывам

Выявление мотивации несогласия

Умение отстоять свою точку зрения

Методы восстановления эмоционального баланса

### **Конструктив**

Ориентир – на результат

Умение договариваться

Правильное завершение переговоров

Реализация достигнутых договоренностей

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

## ЦЕЛЬ

Освоить эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов  
 Изучить психологические особенности поведения различных типов людей в конфликтах  
 Освободиться от собственных стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях  
 Развить личностную устойчивость к конфликтам  
 Отработать навыки управления конфликтом в команде

## УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники, деятельность которых связана с большим количеством коммуникаций

## В ПРОГРАММЕ

### Природа конфликта

Разногласие, противоречия, противостояние. Алгоритм распознавания и выявления  
 Виды конфликтогенов  
 Выявление возможностей предупреждения конфликтов  
 Признаки предконфликтного состояния. Природа конфликта. История конфликта  
 Этапы конфликта: фаза зажигания – сам конфликт – завершение – последствия  
 Виды конфликтов: односторонний, эмоциональный, противоречивость характеров, ситуационный, объективный. Производственный конфликт. Личностный конфликт

### Изучение личностных проявлений в конфликтах

Индивидуальный уровень конфликтности. Определение личной «демаркационной линии».  
 Осознание личностного понятия «конфликт», «стресс»  
 Определение стрессовых и конфликтных зон: личностные взаимоотношения, деловые отношения, отношение к происходящему, невозможность изменить ситуацию  
 Выявление стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях  
 Тенденции поведения: противостояние, избегание, конформизм, неконформизм  
 Самодиверсия как следствие конфликта. Рассмотрение механизма самодиверсии

### Поведение в конфликтной ситуации

Психологические защитные реакции: бравада, агрессивность, подавленность, депрессия  
 Способы выхода из конфликтов  
 Командные возможности выхода из конфликта. Приоритеты, позиции, интересы  
 Неожиданности в процессе конфликта, возможности адекватного поведения  
 Способность слышать «нет». Способность оставаться с фактом. Умение видеть перспективу взаимоотношений  
 Умение своевременно прекратить конфликт. Алгоритм выхода из конфликтных ситуаций  
 Умение трансформировать конфликт в возможность роста взаимоотношений

### Профилактика конфликта

Осознание механичности во взаимоотношениях. Процесс подавления и накопления напряжения. Привнесение внимание в моменты возникновения напряжения  
 Обучение методу БОН, привнесение осознанности  
 Осознание собственного отношения к происходящему. «Как наше отношение меняет взгляд на ситуацию». Развитие способности выходить из-под власти эмоций  
 Развитие способности осознавать себя и видеть другого  
 Конструктивные пути разрешения конфликтов

# ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

## ЦЕЛЬ

Повышение эффективности в телефонных переговорах с клиентами

## ЗАДАЧИ

Освоить на практике психологические аспекты клиентоориентированного обслуживания по телефону:

- подготовки к телефонным переговорам
- выявления потребностей клиента
- владения ситуацией, ориентируясь на запрос клиента
- умения выражать свои мысли четко – ясно – лаконично
- умения чувствовать собеседника и сохранять такт в общении

Отработать навыки конструктивного разрешения стрессовых и конфликтных ситуаций

Овладеть навыками повышения лояльности клиентов

## УЧАСТНИКИ

Специалисты call-центров

## В ПРОГРАММЕ

### Подготовка

Успешный коммуникатор. Характеристики успешности. Личная мотивация успеха

Пять этапов переговорного процесса. Телефонный этикет

Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу. Работа с волнением

Методы и приемы совершенствования голосового аппарата

Эффективное использование предварительного сценария

### Продуктивное общение

Инструменты создания атмосферы доверия по телефону

Методы вовлечения и выявления потребностей

Личные барьеры в общении. Техники развития самовыражения

Технологии вопросов/ответов

Техника предотвращения проблемных ситуаций

Техники аргументации. Техника PREP. Техника дополнительной информации

Методы работы с трудными клиентами. Профилактика «ненужных ситуаций»

### Стресс- и конфликт-менеджмент в телефонных переговорах (возражения, конфликты, жалобы, недопонимание)

Независимость от эмоционального состояния собеседника. Контроль эмоций. Устойчивость к позитивным и негативным отзывам

Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах. Методика работы с волнением

Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения

Отличие сомнений от возражений. Работа с сомнениями клиента, обучение отвечать без внутреннего раздражения или страха

Раздражение и критика со стороны клиента. Психология возникновения конфликтной ситуации

С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения

Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

Развитие стрессоустойчивости

### Клиентоориентированное обслуживание

Как «не упустить» клиента

Как выстраивать правильные взаимоотношения с различными психотипами клиентов

Сопровождение клиента. Шаги формирования лояльности

# УБЕЖДЕНИЕ, АРГУМЕНТАЦИЯ, ВЛИЯНИЕ

## ЦЕЛЬ

Совершенствовать навыки аргументации и убеждения  
Овладеть техниками построения активного диалога  
Обучиться удерживать инициативу в процессе беседы  
Развить навыки оказания влияния на собеседника

## УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

## В ПРОГРАММЕ

### Умение слушать и слышать ситуацию

Составляющие и условия ведения диалога  
Иллюзия ясности мысли  
Субъективное восприятие. Интерпретация слов собеседника  
Ошибки на старте  
Адекватная оценка ситуации

### Нейтрализация ловушек «я» в общении

Искажение смысла слов собеседника в результате проекций и ожиданий  
Эмоциональный фактор в общении  
Влияние личного отношения к собеседнику на процесс переговоров

### Манипуляции в общении

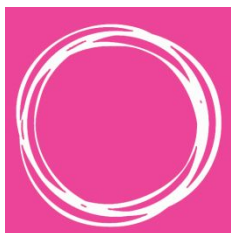
Обобщения и подмена понятий. Техники выявления подмен  
Развитие видения психологических уловок. Своевременная нейтрализация  
Распознавание отговорок. Инициирование принятия решения  
Психологическое давление, позиционное давление  
Выход из зоны манипуляции

### Убеждение, аргументация, влияние

Основные правила аргументации  
Энергия убеждения  
Императивные высказывания  
Умение задавать вопросы и направлять беседу  
Методика сотрудничества с собеседником  
Эмоциональная составляющая как возможность влияния

### Конструктивное завершение диалога

Подведение итогов  
Прозрачность взаимной договоренности



**ПРОДАЖИ**

# МАСТЕРСТВО ПРОДАЖ

## **ЦЕЛЬ**

Освоить эффективные техники продаж  
 Повысить личную результативность в процессе продаж  
 Совершенствовать индивидуальный стиль продажи

## **УЧАСТНИКИ**

Руководители отделов продаж, менеджеры по продажам, торговые представители

## **В ПРОГРАММЕ**

### **Успешный продавец**

Внешняя и внутренняя подготовка. Настрой на интенсивную работу  
 Правильная мотивация продаж  
 Характеристики успешного продавца

### **Подготовительный этап**

ХПВ (характеристика / преимущества / выгоды)  
 Предварительный анализ потребностей  
 Сигналы верного и неверного движения. Методики различения

### **Первый контакт**

Важность первого впечатления  
 Техники установления контакта  
 Создание атмосферы доверия  
 Методы работы с волнением

### **Анализ потребностей**

Определение мотивов покупки и потребностей покупателя  
 Техника активного слушания  
 Умение задавать нужные вопросы  
 Универсальный блок вопросов

### **Аргументация**

Освоение техник презентации товара/услуги  
 Методика «дополнительной информации»  
 Метод «быстрых ответов»  
 Метод «позитивного влияния»  
 Психологические аспекты взаимодействия

### **Работа с возражениями**

Трудные клиенты  
 Методы работы с возражениями  
 Профилактика возникновения возражений

### **Покупка**

Сигналы покупки  
 Разговор о цене  
 Приемы завершения продажи  
 Эмоциональные дивиденды

# ГОРЯЧИЕ ТОЧКИ ПРОДАЖ

## ЦЕЛЬ

Отработать сложные моменты продаж  
 Повысить личную результативность в работе с клиентами  
 Освоить методы формирования лояльности покупателей

## УЧАСТНИКИ

Руководители отделов продаж, менеджеры по продажам, торговые представители

## В ПРОГРАММЕ

### Синтез опыта

Осознание собственного опыта продаж: «плюсы» и «минусы»  
 Развитие бойцовских качеств  
 Внутренняя мотивация успешных продаж

### Трудные клиенты

Ситуации несогласия и противостояния  
 Причины уловок и отговорок  
 Умение распознавать мотивации несогласия  
 Способы взаимодействия с различными типами клиентов

### Работа с возражениями

Схема работы с возражениями  
 Поиск причин. Точка опоры возражения  
 Работа с мотивом  
 Методы трансформации возражений

### «Острые углы»

Разрешение конфликтов  
 Работа с претензиями  
 Работа с дебиторами

### «Холодные продажи»

Виды холодных продаж  
 Отсутствие интереса у клиента  
 Нестандартные ходы в переговорах  
 Техники, располагающие к диалогу и сотрудничеству

### Покупка

Переговоры о цене  
 Сигналы покупки  
 Приемы завершения сделки

### Формирование лояльности клиента

Качество сервиса. Уровень ожидания клиентов  
 Клиентоориентированность  
 Три шага к обслуживанию «Экстра-класса»

# КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

## ЦЕЛЬ

Освоить эффективные технологии консультативных продаж  
 Обучиться чувствовать клиента и вести диалог «на его языке»  
 Научиться трансформировать возражения в конструктивное взаимодействие  
 Повысить качество долгосрочных отношений с клиентами

## УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, ответственные за привлечение новых клиентов и развитие долгосрочных взаимоотношений с клиентами компании

## В ПРОГРАММЕ

### Законы установления долгосрочных отношений

Личная ответственность

Понимание своей миссии и сути переговорного процесса  
 Предварительная подготовка  
 Умение чувствовать клиента. Методика Осознанной Интуиции  
 Факторы, мешающие видеть то, что есть в действительности  
 Обучение видеть и слышать, не интерпретируя  
 Обучение правильно мыслить и говорить по существу

Внимание к клиенту

Способы проявления внимания. Психологическая граница  
 Техники правильного установления контакта  
 Методы сближения. Допустимые пределы  
 Профилактика возникновения возражений  
 Взгляд клиента на продавца. Что ценят клиенты  
 Ожидания клиента. Зона интересов и приоритеты  
 Типы клиентов. Варианты взаимодействия

Консультативные продажи

Этапы построения взаимоотношений  
 Правила презентации товара/услуги.  
 Умение заинтересовать и ответить на ожидания  
 Умение вести диалог «на языке клиента»  
 Отличие вопросов и сомнений клиента от возражений. Работа с сомнениями  
 Явные возражения и отказы. Причины возникновения. Как сохранить взаимоотношения  
 Анализ встречи. Ошибки и достижения. Правильные выводы  
 Планирование и подготовка к новым встречам  
 Шаги формирования лояльности  
 Взаимоотношения «клиент-продавец». Сотрудничество профессионалов



# ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

## ЦЕЛЬ

Обучиться техникам успешных телефонных продаж

## УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами

## В ПРОГРАММЕ

### Залог эффективности

Успешный коммуникатор. Компетенции. Личная мотивация  
 Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу  
 Осознание личных барьеров в общении. Приемы работы с волнением  
 Техники развития самовыражения  
 Методы и приемы совершенствования голосового аппарата

### Подготовка

Телефонный этикет  
 Этапы телефонных переговоров  
 Отработка подготовительного этапа: знать, уметь, делать  
 Составление предварительного сценария

### Первичный контакт

Инструменты создания атмосферы доверия  
 Методики преодоления «секретарского барьера»  
 Выход на ЛПР (Лицо, Принимающее Решения)  
 Методы вовлечения собеседника в процесс общения

### Процесс продажи

Методика выявления потребностей клиента  
 Техники правильных вопросов. Техника «Да» - ответов  
 Универсальный блок вопросов  
 Правила презентации товара по телефону  
 Техника дополнительной информации  
 Аргументация в общении с клиентом

### Работа с возражениями

Возражения «нужные и ненужные», «настоящие и ненастоящие»  
 Методы работы с трудными клиентами  
 Предупреждение «острых углов»  
 Психологическая устойчивость к возражениям  
 Адекватность в нестандартных ситуациях

### Платформа для дальнейшего сотрудничества

Клиенториентированное обслуживание  
 Как не упустить клиента. Формирование лояльности  
 Предложение о взаимовыгодном сотрудничестве  
 Правильное сопровождение клиента

# ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

## ЦЕЛЬ

Освоить эффективные методы установления контакта с клиентом  
 Научиться эффективно презентовать товар в соответствии с потребностями покупателя  
 Обучиться ведению диалога, который приводит к принятию решения о покупке  
 Повысить личную результативность в процессе продаж

## УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами, продавцы-консультанты

## В ПРОГРАММЕ

### Подготовка и самомотивация

Внутренняя мотивация продавца, которая приводит к успешным продажам  
 Психологическая подготовка  
 Знание товара (ХПВ)

### Личностные качества продавца

Лояльность к интересам покупателя  
 Умение строить диалог. Эмпатия  
 Правила для развития необходимых личностных качеств

### Покупатели

Развитие умения распознавать психологические типы людей  
 Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке  
 Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

### Взаимодействие продавца и покупателя

Как правильно встретить покупателя  
 Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с покупателем. Создание атмосферы доверия. Методы расположения клиента к диалогу и сотрудничеству  
 Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»  
 Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

### Выявление потребностей и презентация

Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента  
 Грамотное предложение. Презентация товара  
 Умение заинтересовать покупателя в приобретении товара. Создание атмосферы покупки

### Работа с возражениями и критикой

Психологические аспекты возникновения возражений и критики  
 Методы работы с возражениями  
 Как превратить возражение в покупку

### Покупка

Сигналы покупки  
 Алгоритм действий продавца, приводящий к положительному решению клиента  
 Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление покупателя. Предложение о дальнейшем сотрудничестве

# НЕЙРОПСИХОЛОГИЯ ПРОДАЖ

## ЦЕЛЬ

Развить навыки оказания влияния на собеседника  
 Освоить эффективные методы антикризисных продаж  
 Овладеть техниками повышения личной интенсивности в продажах

## В ПРОГРАММЕ

### Нейропсихология продаж

Как использовать открытия нейропсихологии в повышении продаж – три важнейших инструмента  
 Что не учитывает большинство продавцов  
 Тонкости восприятия  
 Как повлиять на принятие решения о покупке

### Инструмент №1. Четкое попадание в потребность

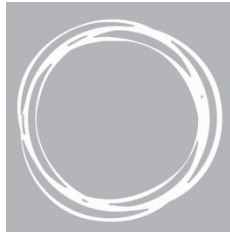
Личные и профессиональные ценности клиента  
 Принятие решений на уровне нейропсихологии  
 Различение поведенческих сигналов, исходящих от покупателя  
 Эффективные методы настройки на собеседника

### Инструмент №2. Антикризисное ведение клиента

Что изменить в стратегии продаж в периоды глобальных изменений  
 Сегментирование клиентов  
 Увеличение вариативности взаимодействия: 4 вектора  
 Способность корректировать эмоциональное состояние покупателя  
 Эффективные методы настройки на собеседника

### Инструмент №3. Продавай, не продавая

Технологии поддержания личной продуктивности на эффективном уровне  
 Энергия убеждения  
 Продажа «на одном дыхании»



# ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

# УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ

## ЦЕЛЬ

Научиться управлять стрессом, сохраняя высокую работоспособность  
 Освоить методы саморегуляции и быстрого восстановления сил в процессе интенсивной работы  
 Научиться конструктивно разрешать стрессовые и конфликтные ситуации и проводить профилактику их возникновения

## УЧАСТНИКИ

Сотрудники, работающие в условиях повышенных психологических нагрузок

## В ПРОГРАММЕ

### Прессинг

Реалии мира, в котором мы работаем. Прессинг. Природа прессинга.  
 Уровни напряжения. Положительный и отрицательный эффект  
 Прессинг в организации  
 Как научиться справляться с напряжением в повседневной жизни  
 Метод БОН

### Стресс

Природа стресса. Стресс позитивный и негативный  
 Источники стресса: общие и индивидуальные  
 Динамика стресса. Что происходит в нашем организме. Цикличность изменений  
 Симптомы стресса: физиологические, эмоциональные, ментальные  
 Причины стресса: обусловленность, требования, предубеждения, страхи, проблема выбора.  
 Источники стресса на работе  
 Спусковой механизм  
 Формы поведения в стрессовых ситуациях: конфликт, избегание или «принимаем вызов»  
 Методики распознавания стресса

### Мысли, реакции, привычки

Мысли и реальность. Обучение видеть факты и взаимодействовать с фактами  
 Алгоритм движения «в связке с реальностью». Польза и вред фантазий и проекций  
 Реакции на изменения. Механичность в реагировании: желаемый и реальный результат  
 Сжатые сроки, важные решения, большой уровень ответственности, внедрение изменений.  
 Формы реагирования. Обучение действовать и мыслить осознанно  
 Стресс в общении. Значимые для нас личности. Люди, с которыми мы не хотим общаться.  
 Что делать и как себя вести  
 Внимание к своим привычкам

### Образ жизни – достижение результатов

Три составляющие управления стрессом  
 Профилактика возникновения стресса  
 Здоровье эмоциональное и физическое. Пути достижения  
 Методики оказания первой психологической помощи самому себе в стрессовых ситуациях.  
 Теория и практика  
 Способность в стрессовых ситуациях находить пути, нейтрализующие стресс  
 Техники быстрого восстановления  
 Расширение собственных границ

## EQ. РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

### ЦЕЛЬ

Повышение личной эффективности путем развития эмоциональной компетентности

### В ПРОГРАММЕ

#### **Распознавание эмоций**

Разновидности эмоций

Переживание эмоций

Практические методы распознавания своих эмоциональных состояний

Методы восприятия и распознавания эмоций собеседника

Метод осознанной интуиции

#### **Эмоциональная компетентность в общении**

Умение слышать за пределами слов

Развитие способности достоверно воспринимать информацию

Способы эффективного донесения информации

Умение создавать благоприятный эмоциональный фон

Методы убеждения и аргументации, ориентированные на собеседника

#### **Трансформация негативных эмоций**

Причины возникновения напряжения

Умение «остановиться» в эмоциональной ситуации

Способность не зависеть от эмоционального состояния собеседника

Обучение видеть факты и взаимодействовать с фактами

Способность конструктивно разрешать ситуации

#### **Своевременность в моменты изменений**

Реакции на непредвиденные ситуации

Развитие личной устойчивости и гибкости в моменты изменений

Умение распознать открывающиеся возможности

Умение использовать неожиданные ситуации

Методы развития интуиции

# КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

## **ЦЕЛЬ**

Определить пути реализации своего жизненного потенциала  
 Обучиться обращать свои «слабые» стороны в «сильные»  
 Освободиться от ограничений в достижении целей  
 Приобрести навыки обращения со своими мыслями, чувствами, эмоциями  
 Научиться строить плодотворные взаимоотношения

## **В ПРОГРАММЕ**

### **Самооценка**

Какими мы видим себя и какими нас видят окружающие  
 Собирательный образ «Я». Формирование отношения к себе  
 Взгляд на себя. Самонаблюдение в процессе общения  
 Освоение методик самопознания

### **Стремление к совершенству**

Как формируется недовольство собой  
 Идея о себе. Стремление к совершенству  
 Работа с позитивным и негативным отношением к себе

### **Требования**

Представления о других. Наши ожидания  
 Что стоит за нашими требованиями. Выражение требований. Результат  
 Реакция на предъявление требований к нам  
 Своевременное распознавание проекций

### **Зависимость**

Психологическая зависимость  
 Мнение, оценка, одобрение, признание окружающих  
 Пути выхода из зависимости

### **Конфликты**

Причины и виды конфликтов  
 Избегание конфликтов  
 Обучение приемам позитивного разрешения конфликтов

### **Плодотворное взаимодействие**

Барьеры и границы  
 Законы эффективного общения  
 Ключи к пониманию друг друга  
 Сотрудничество, взаимопонимание, единство

### **Самореализация**

Желание реализовать себя. Требования и условия  
 Ограничения, которые препятствуют воплощению задуманного  
 Способность действовать  
 Реализация жизненного потенциала  
 Пути достижения желаний и целей

# САМООРГАНИЗАЦИЯ

## ЦЕЛЬ

- Повысить личную эффективность в рабочем процессе
- Научиться оперативно решать поставленные задачи в ограниченные сроки
- Освоить методики самоконтроля в работе
- Повысить результативность взаимодействия с коллегами, партнерами, клиентами

## УЧАСТНИКИ

- Руководители всех уровней; специалисты

## В ПРОГРАММЕ

### Фундамент успешной самоорганизации

- Компания, ее правила и требования к сотрудникам
- Понимание и осознание важности выполнения рабочих процедур
- Развитие продуктивной само мотивации
- Профилактика возникновения психологических трудностей в работе

### Эффективная организация рабочего времени

- Планирование. Реализация планов в условиях ограниченных временных ресурсов
- Что необходимо, если нужно сделать несколько дел одновременно
- Развитие умения выделять главное и правильно расставлять приоритеты

### Правила работы с настроением

- Влияние личного отношения и предубеждений на рабочий процесс
- Фактор настроения во взаимодействии с руководством, коллегами, клиентами
- Как быть активно задействованным в рабочем процессе в независимости от настроения
- Определение уровня личной интенсивности

### Секреты качества работы

- Понятие «качественно выполненная работа»
- Единство в понимании критериев качества
- Ориентир на результат. Алгоритмы результативности
- Самоконтроль, как инструмент повышения качества

### Оптимизация деятельности и повышение эффективности

- Что такое «сложно». Как из «сложно» сделать «интересно»
- Методы работы с собственными сомнениями и неуверенностью
- Исследование своего рабочего ритма План саморазвития



# ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ. ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

## **ЦЕЛЬ**

Изучить психологические аспекты принятия решений  
 Обучиться расставлять приоритеты в достижении целей  
 Овладеть умением действовать своевременно

## **УЧАСТНИКИ**

Руководители всех уровней

## **В ПРОГРАММЕ**

### **Психология принятия решений**

Мотивы принятия решений  
 Влияние мотива на результат  
 Логика, последовательность, обоснованность  
 Роль интуиции в принятии решений

### **Практика принятия повседневных решений**

Умение расставлять приоритеты  
 Внеочередные решения  
 Накопление нерешенных вопросов и проблем  
 Своевременные и несвоевременные решения  
 Синхронизация решений и действий

### **Важные решения**

Ответственность и проблема выбора  
 Факторы, блокирующие решения и действия  
 Причины ошибок  
 Поиск правильного решения  
 Путь к единству в принятии решений

### **Непредвиденные ситуации**

Объективность в анализе ситуации  
 Компоненты адекватного восприятия происходящего  
 Средство от нерешительности  
 Управление случайностями

### **Свежий взгляд**

Предубеждения и стереотипы  
 Фиксация позитивного и негативного опыта  
 Синтез прошлого опыта и приобретение нового  
 Умение видеть новое в привычном

### **Правила результативности**

Соотношение затраченных сил и результата  
 Развитие умения действовать своевременно  
 Эффект затопления  
 Гибкость и адекватность в принятии решений

# САМОМОТИВАЦИЯ. ПОТЕНЦИАЛ УСПЕШНОСТИ

## ЦЕЛЬ

Повышение личной эффективности в профессиональной деятельности

## УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

## В ПРОГРАММЕ

### **Осознание своего места в компании. Ценность выбора**

Позитивная экспертиза собственного потенциала

Правильный подход к выполняемой работе

Вовлеченность в рабочий процесс

Учиться, чтобы достигать

Вектор профессионального роста

### **Самомотивация**

Мотивация и самомотивация

Интерес и выгода

Здоровые амбиции

Обусловленность и представления о карьерном росте

Внутреннее и внешнее соответствие занимаемой должности

### **Поиск новых возможностей**

Субъективное отношение к работе

Индивидуальный настрой на работу

Секреты результативности

Универсальный метод трансформации сложных ситуаций в перспективные

Развитие восприимчивости и способности перенимать опыт

Развитие умения обучаться в каждом дне

# ТОНУС-МЕНЕДЖМЕНТ. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСНЫМИ СОСТОЯНИЯМИ

## ЦЕЛЬ

Провести аудит личных подходов к управлению ресурсными состояниями  
 Сформировать навыки управления энергией  
 Освоить методы быстрого самовосстановления  
 Повысить личную и командную результативность

## В ПРОГРАММЕ

### **Энергия как управляемый ресурс**

Что такое ресурс. Виды ресурсов  
 Источники энергии: физические, эмоциональные, когнитивные  
 “Пожиратели” энергии  
 Закон сохранения энергии

### **Способы восстановления энергии на физическом уровне**

Существующие способы поддержания физического тонуса  
 Методы задействования неиспользуемых резервов  
 Формирование энергосберегающих навыков

### **Эмоциональные состояния - фактор создания и сохранения энергии**

Позитивное и негативное влияние эмоциональных состояний на уровень тонуса  
 Методы самонастройки для повышения тонуса  
 Алгоритм трансформации негатива в позитив

### **Когнитивный подход к сохранению энергии**

Внимание как инструмент повышения личной продуктивности  
 Катализаторы повышения жизненного тонуса  
 Выход за пределы ограничений и расширение возможностей

## ВОВЛЕЧЕННОСТЬ. ПОТЕНЦИАЛ УСПЕШНОСТИ

### ЦИФРЫ И ФАКТЫ:

По данным Gallup, ежегодные потери от отсутствия вовлеченности сотрудников американских компаний составляют от \$272 до 340 млрд. Самые серьезные потери происходят за счет снижения производительности труда и качества обслуживания клиентов.

Организации с высоким уровнем вовлеченности демонстрируют лучшие результаты на фондовой бирже, а возврат на инвестиции (ROI) у них на 22% выше среднерыночного показателя. И, наоборот, у компаний со слабо вовлеченными сотрудниками ROI на 28% ниже среднего уровня.

Число "вовлеченных" сотрудников в успешных компании в среднем колеблется около цифры 60%. В компаниях-лидерах рынка — около 90%. Компании, где уровень вовлеченности персонала составляет менее 25%, никогда не достигнут своих бизнес-целей.

Исследование компании Compsych показало, что, в среднем, 38% сотрудников не могут абстрагироваться от своих текущих проблем и сконцентрироваться на работе.

### ЧТО МЫ ПРЕДЛАГАЕМ:

Оценить уровень вовлеченности персонала

Улучшить внимательность, и концентрацию персонала на рабочих вопросах

Повысить уровень взаимопонимания, взаимоподдержки и сплоченности в коллективе

Уменьшить испытываемый на рабочем месте стресс и развить умение справляться с повышенными нагрузками без эмоциональной обремененности

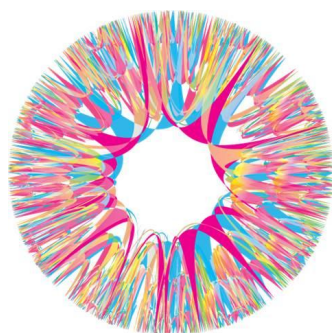
Стабилизировать эмоциональную атмосферу в коллективе и улучшить навыки разрешения конфликтных ситуаций

Освоить методы быстрого самовосстановления

Повысить личную и командную результативность

### ЦЕЛЬ

Повысить вовлеченность персонала в работу компании и улучшить ее финансовые результаты



**СЕРВИС**

# ШКОЛА ГОСТЕПРИИМСТВА

## ЦЕЛЬ

Повысить личную эффективность в работе с клиентами  
Обучиться создавать атмосферу гостеприимства

## УЧАСТНИКИ

Передовая линия персонала по работе с клиентами

## В ПРОГРАММЕ

### **ПЕРВЫЙ БЛОК. «ЭФФЕКТИВНЫЙ РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС»**

#### **Диагностика**

Выявление личных проблемных зон в работе  
Определение необходимых компетенций

#### **Самоорганизация**

Правильное начало рабочего дня  
Организация рабочего времени

#### **Уверенность в себе**

Причины неуверенности. Пошаговое преодоление  
Секреты уверенности в себе

#### **Взаимоотношения в коллективе**

Умение находить общий язык  
Законы эффективного общения и взаимодействия

### **ВТОРОЙ БЛОК. «СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

#### **Клиенториентированный подход**

Значимость клиента  
10 заповедей профессионала

#### **Взаимодействие с клиентом**

Способность устанавливать контакт. Умение слушать и слышать собеседника  
Методы развития чувствительности и восприимчивости  
Что необходимо для конструктивного диалога  
Возражения. Схема работы с возражениями  
Нейтрализация сопротивления. Методы убеждения  
Инструменты обаяния

#### **Как управлять конфликтами**

Природа конфликта. Пред-конфликтное состояние  
Уровень конфликтности. Личная «демаркационная линия»  
Профилактика и пути разрешения конфликтов

#### **Профессионалы гостеприимства**

Телефонный этикет – первый шаг навстречу  
Внешний вид персонала – составляющая имиджа компании  
Правила создания необходимой атмосферы  
Ценность командного взаимодействия

## КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

### ЦЕЛИ

- Повысить лояльность потребителя за счет хорошего сервиса
- Научиться создавать «атмосферу покупки»
- Проработать эффективные техники продаж
- Отработать стандарты обслуживания
- Освоить навыки работы с клиентом в нестандартных ситуациях

### В ПРОГРАММЕ

#### Залог эффективности работы с клиентом

- Правила эффективности на обучении и на рабочем месте
- Клиент сегодня – чему клиент отдает предпочтение
- Тест на уверенность в себе, инструменты успешной работы
- Личная ответственность при работе с клиентом
- Универсальный ключ при работе с клиентом

#### Содержание сервиса, клиентоориентированности

- Ценности компании
- Ожидания клиента от сервиса
- Последствия плохого сервиса
- Клиентоориентированность
- Что должен получить Каждый клиент

#### Покупатели

- Развитие умения распознавать психологические типы людей
- Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке
- Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

#### Стандарт. Общение с клиентом

- Как правильно встретить покупателя
- Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с покупателем.
- Создание атмосферы доверия
- Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»
- Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

#### Выявление потребностей и презентация

- Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента
- Грамотное предложение. Презентация товара
- Умение заинтересовать покупателя в приобретении товара.
- Создание атмосферы покупки

#### Работа с возражениями и критикой

- Психологические аспекты возникновения возражений и критики
- Методы работы с возражениями
- Как превратить возражение в покупку
- Конфликтные ситуации. Методы разрешения
- Профилактика возникновения возражений

#### Покупка

- Сигналы покупки
- Алгоритм действий «продавца», приводящий к положительному решению клиента
- Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление

# ГОСТЕПРИИМСТВО. ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

## Краткое описание программы

Тренинг разработан для сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентом и лично влияют на впечатление клиента и размер чека.

## Цели программы

- Формирование навыков сознания: атмосферы гостеприимства, клиент-ориентированного обслуживания, увеличения чека.
- Научиться: взаимодействовать с разными типами клиентов, решать спорные вопросы, ориентироваться на результат.
- Повысить уровень сервиса.

## В ПРОГРАММЕ

### Основы сервиса. Клиент-ориентированность

- Внутренний настрой. Ответственность сотрудников
- Личностная подготовка в работе с клиентами
- Внешняя готовность. Дресс-код
- Основные принципы клиент-ориентированности
- Что ценят клиенты во взаимоотношениях

### Эмоциональная компетентность

- Типы клиентов
- Методы работы с трудными клиентами
- Профилактика стрессовых ситуаций в работе. Контроль эмоций
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Раздражение и критика со стороны гостя
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

### Гостеприимство, увеличение чека

- Что важно для клиента. Последствия плохого сервиса
- Управление впечатлением. Формула успеха
- Доброжелательность и приветствие
- Умение создавать благоприятный эмоциональный фон
- Ориентация на результат
- Расширение заказа. Рекомендация вовремя
- Расчёт. Прощание с гостем (уместные фразы, комплементы и жесты)
- Три шага к обслуживанию «экстра-класса»



# ГОСТЕПРИИМСТВО. КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

## **В ПРОГРАММЕ** Основы гостеприимства

- Личная ответственность
- Психологическая подготовка
- Настрой на интенсивную работу
- Характеристики гостеприимного человека

## **Шаги к гостеприимству**

- Этапы создания атмосферы гостеприимства
- Подготовка. Знания – умения - ответственность
- Встреча гостей. Первое впечатление. Атмосфера доверия
- Основные ошибки. Последствия

## **Встреча гостей**

- Работа с волнением, адекватный отклик
- Внешний вид, открытая поза, улыбка
- Контакт глазами, приветствие
- Дружелюбие, приветливость
- Достойное произношение, выразительная дикция
- Вокальная компетентность

## **Комфорт посетителя (ожидания клиента)**

- Умение вовлечено слушать и видеть
- Соблюдение зоны комфорта
- Язык тела, выражение лица
- Искусство предлагать (не указывать)
- Подача информации четким и ясным голосом
- Слова-паразиты, формальные фразы, жесты, мимика

## **Эмоциональная компетентность**

- Умение понимать свои и чужие эмоции
- Умение понимать происхождение своих и чужих эмоций
- Независимость от эмоционального состояния гостя. Контроль эмоций
- Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Раздражение и критика со стороны гостя
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

## **Общение с гостем и приём заказа**

- Внутренняя и внешняя готовность к приему заказа
- Отзывчивость, помощь в выборе блюд

# ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ

**КОРПОРАТИВНЫЙ ФОРМАТ** – программы обучения формируются на основании пожеланий и специализации деятельности Компании

**ОТКРЫТЫЙ ФОРМАТ** – подразумевается участие сотрудников различных компаний. Обучение проводится по базовым программам

Количество участников	Продолжительность
9-12-15	16 часов
	8 часов (сокращенная программа)
5-8	12 часов
3-4	8 часов

## **В стоимость тренингов входит:**

предварительное собеседование с каждым участником  
 обучение  
 методические материалы  
 индивидуальные Карты Профессионального Роста (составляются тренером для каждого участника в процессе тренинга)  
 питание и кофе-паузы для мероприятий, которые проводятся на территории Тренингового центра ОМТ

## **ПОСТТРЕНИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ:**

Оценка результатов обучения, индивидуальное консультирование, коучинг, семинары

## **СЕМИНАРЫ:**

Количество участников: до 30 чел

## **КОУЧИНГ:**

Индивидуальный коучинг  
 Групповой коучинг: 2 - 5 человек

## ЦЕНТРЫ ОЦЕНКИ / ЦЕНТРЫ РАЗВИТИЯ\*

\* Центр Оценки и Развития - метод оценки, используемый для определения сильных и слабых сторон сотрудников с целью выявления потребностей в развитии. В отличие от Ассесмент-центра (Assessment center), где принимается решение о приеме или продвижении сотрудника, целью Центра Оценки и Развития является повышение эффективности процесса развития сотрудников

### ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ЦЕНТРА ОЦЕНКИ И ЦЕНТРА РАЗВИТИЯ

- Аттестация персонала
- Оценка исходных компетенции
- Выявление личностного и профессионального потенциала сотрудников
- Раскрытие индивидуальной мотивации, ожиданий и целей деятельности
- Определение направлений развития и потребности в обучении
- Повышение эффективности процесса развития персонала
- Формирование кадрового резерва
- Формирование эффективной команды

### ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ

- Структурированное интервью
- Тестирование
- Анкетирование
- Презентация
- Ролевые игры
- Наблюдение за работой
- Деловые кейсы
- Обсуждение ситуации

### ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ

- Интервью с руководством по согласованию компетенций для оценки
- Изучение функциональных обязанностей участников оценки
- Интервью с участниками оценки (1 час с каждым)
- Подготовка заданий для проведения Assesment Center
- Проведение Assesment Center
- Анализ результатов оценки и предоставление отчета руководству

### СРОКИ

Для группы из 10 участников срок проведения 10 рабочих дней.

## ДРУГИЕ УСЛУГИ

### ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ КОУЧИНГ

Коучинг программы ОМТ® предназначены для тех, кто желает развить необходимые навыки, индивидуально взаимодействуя с опытным тренером

Цели, сроки и оптимальный формат работы определяются изначально  
Все тренинговые программы ОМТ® могут применяться в индивидуальном формате. Также возможно формирование персональных коучинг программ в соответствии с потребностями и пожеланиями клиента

Для оперативного решения конкретных задач практикуется проведение интенсивных однодневных блиц-коучингов

### ПОДБОР ПЕРСОНАЛА (рекрутинг)

Мы оперативно решаем задачи по подбору персонала любого уровня

Многолетний опыт работы в сфере профессионального развития позволяет нам осуществлять отбор кандидатов качественно и эффективно

Для достижения максимального результата мы используем собственные методики оценки квалификации и соответствия вакансии

### HR-КОНСАЛТИНГ

В своей работе наши консультанты уникальным образом сочетают практический опыт управления и глубокое понимание человеческого фактора

**Ключевые сферы компетенции:**

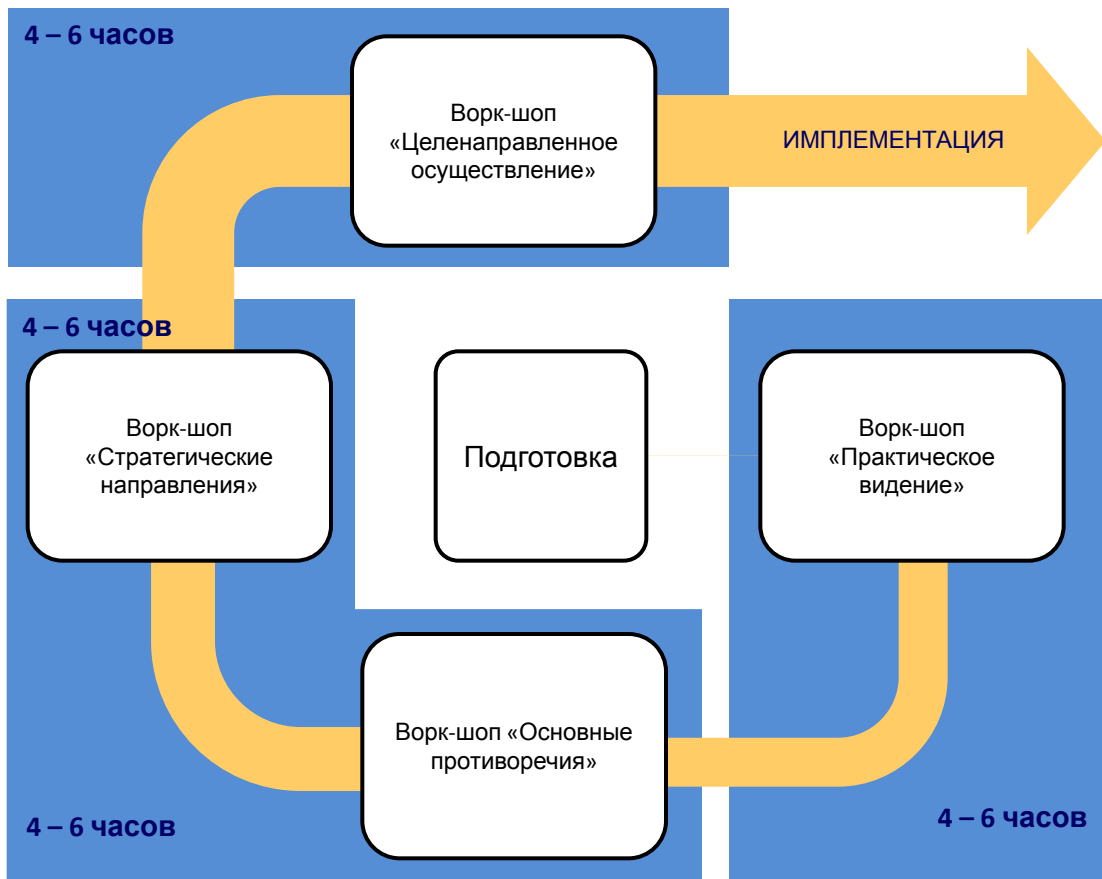
Диагностика, реструктуризация, построение служб работы с персоналом  
Создание систем подбора, оценки и обучения персонала



# СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

## Методология ToP (Technology of Participation)

## КАРТА СТРАТЕГИЧЕСКОЙ СЕССИИ



## ПЛАН

Этап	Действия, цель	Участники
<b>Подготовка</b>	Формулирование ключевого вопроса на стратегическую сессию	Собственники Компании
	Анализ тенденций: собрать и проанализировать необходимые данные	Рабочая группа
	Согласование дизайна и дат проведения сессии	Собственники Компании
<b>Практическое видение будущего Компании</b>	Вопрос этапа: «Что мы хотим видеть через 3 года в результате наших действий?»	
	Презентовать результаты анализа собранной информации	Рабочая группа
	Выработать единое видение на 3 года	Рабочая группа
<b>Основные противоречия, мешающие достижению видения</b>	Вопрос этапа: «Что препятствует нам двигаться к нашему видению?»	
	Определить и достичь согласия в формулировании основных противоречий, которые будут мешать двигаться к видению	Рабочая группа
<b>Стратегические направления развития Компании</b>	Вопросы этапа:	
	1. Какие инновационные значительные действия необходимо предпринять для устранения противоречий и продвижения к нашему видению? 2. Какие практические действия справятся с нашими противоречиями и продвинут нас к нашему видению?	
	Определить и достичь согласия в формулировании стратегических направлений развития Компании на ближайшие 3 года, рабочая группа	Рабочая группа
<b>Целенаправленная реализация</b>	Вопросы этапа:	
	1. Что будет нашими конкретными, измеримыми достижениями за первый год? 2. Какие ключевые действия после первого года приблизят нас к реализации видения? 3. Какие шаги по осуществлению достижений на первый квартал?	
	• Определить достижения за первый год	Группы по направлениям
	• Создать поквартальный календарь достижений на первый год и закрепить ответственных	Группы по направлениям
	• Создать последовательность из основных вех на второй-третий год	Группы по направлениям
• Создать план первого квартала	Группы по направлениям	
<b>Презентация, сверка планов</b>	Вопрос этапа: Какие наши приоритетные действия на первый квартал?	
	• Презентовать, сверить и обсудить планы, рабочая группа	Рабочая группа
	• Определить приоритетные действия на первый квартал, рабочая групп	Рабочая группа 47