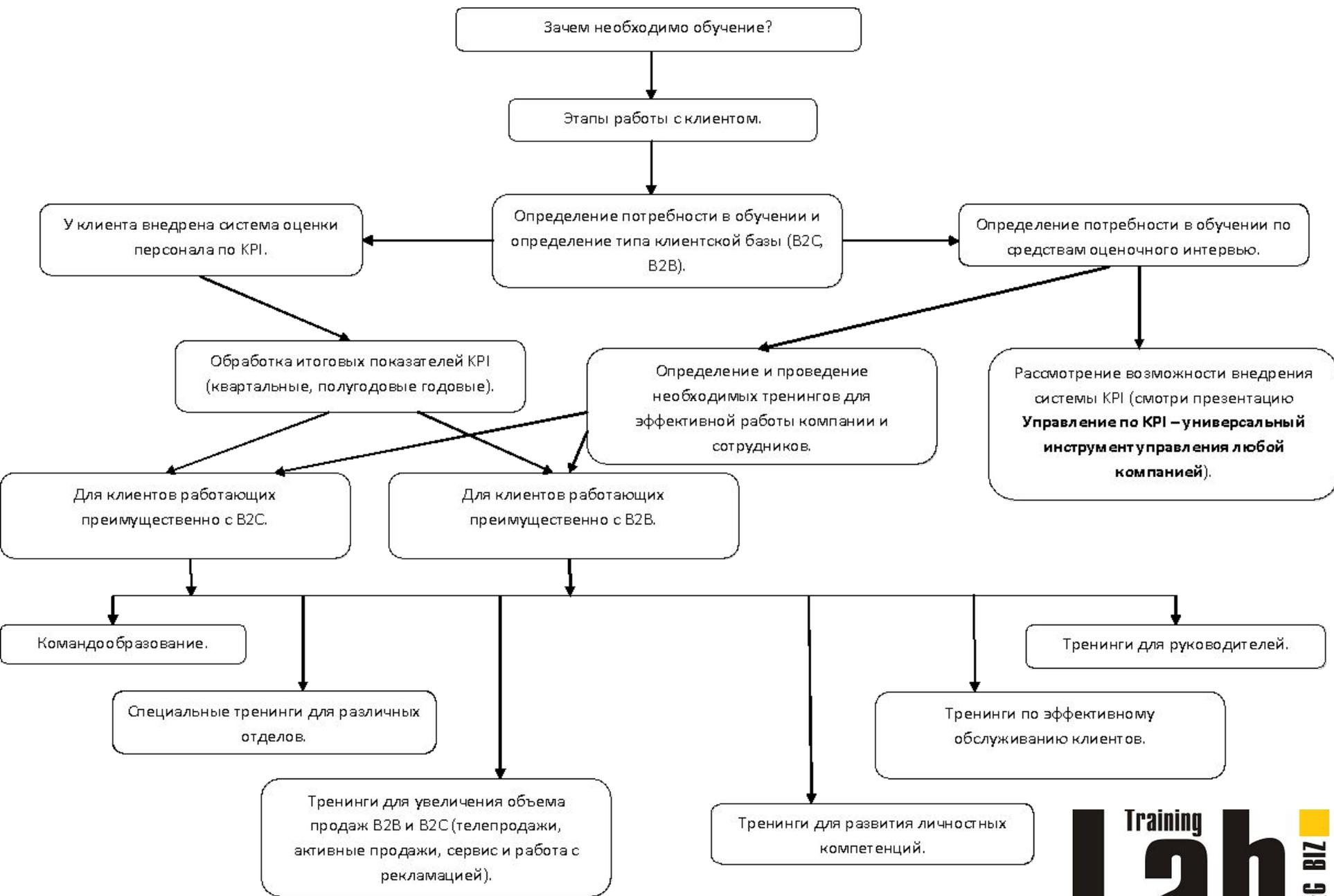
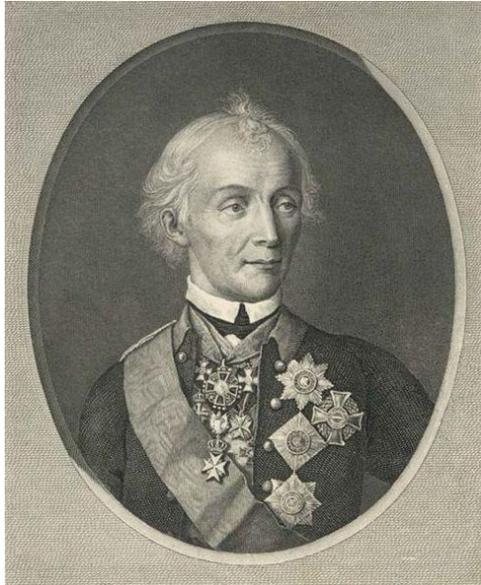


**Hello.** 



# Кому нужно обучение? Ответ прост!



Александр Васильевич Суворов

Ученье свет, а  
неученье — тьма.

# Этапы работы с Клиентом

- 1-й этап. Определение целей и задач обучения.
- 2-й этап. Подготовка индивидуального коммерческого предложения. Подписание договора.
- 3-й этап. Диагностика и составление индивидуальной программы (скрипт тренинга).
- 4-й этап. Основной учебный курс по выбранной теме.
- 5-й этап. Итоговое зачетное мероприятие.
- 6-й этап. Подведение итогов с руководителями компании.

# Кого учить?

Определить необходимую программу обучения и список участников можно двумя основными методами:



По внедренной  
системе оценки  
персонала KPI



На основании  
оценочного  
интервью

# Определение потребности в обучении на основании КРІ

Потребность в обучении определяется с помощью КРІ и системы компетенций.

После подведения ежемесячных/квартальных/полугодовых/годовых итогов поставленных задач будет видно, где у сотрудника есть пробелы мешающие ему достигать предполагаемых целей.

На основании итогов, проводится ассесмент с руководителем и сотрудником для определения необходимой программы обучения, для достижения поставленных задач/показателей.

# Определение потребности в обучении на основании сессии оценки персонала (оценочного интервью)

## Задачи оценки персонала:

- оценить потенциал для продвижения и снижения риска выдвигания некомпетентных сотрудников;
- определить затраты на обучение;
- поддерживать у сотрудников чувство справедливости и повышать трудовую мотивацию;
- организовать обратную связь с сотрудниками о качестве их работы;
- разрабатывать программы обучения и развития персонала.

# Тренинги по продажам B2C

# Профессиональные продажи

## Цели тренинга:

- сформировать у участников представление о модели профессиональной продажи в офисе, принятой в «Компании» в качестве единого стандарта взаимодействия с клиентом;
- отработать основные приемы и техники профессиональной продажи на примерах из практики, выработать универсальные речевые модули для успешного прохождения каждого из этапов продаж;
- познакомить участников с индикаторами успешности беседы как с инструментом отработки навыков продаж на рабочем месте.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Продажи по телефону

## Цели тренинга:

- мотивация сотрудников на активные продажи;
- определение целей и задач телефонной коммуникации;
- формирование уверенного голоса (громкость, темп, тембр, интонация);
- разработка выигрышных сценариев телефонных коммуникаций;
- эффективная обработка входящих звонков;
- отработка приветствия, после которого клиенту захочется продолжить разговор;
- выяснение первичных потребностей клиента;
- составление краткой и убедительной презентации;
- договоренности о следующем этапе переговоров;
- "Празднование" заключения сделки с клиентом.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Искусство активных продаж

## Цели тренинга:

- установление контакта с любыми типами клиентов, как по телефону, так и при встрече;
- управление переговорами с клиентом;
- «взгляд на мир глазами клиента», что позволит говорить на одном языке;
- уверенно преодоление сомнений и возражений клиентов;
- завершение переговоров продажей.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Продажи через обслуживание

## Цели тренинга:

- установление контакта с любыми типами клиентов;
- «взгляд на мир глазами клиента», что позволит говорить на одном языке;
- уверенно преодоление сомнений и возражений клиентов;
- кросс-продажа.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Тренинги по обслуживанию клиентов B2C

# Клиентоориентированный сервис

## Цели тренинга:

- сформировать у участников клиентоориентированное мировоззрение;
- обеспечить необходимую психологическую и техническую подготовку высококачественной работы с клиентом;
- проработать проблемные области взаимодействия с «трудными» клиентами.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Работа с жалобами и претензиями клиентов

## На тренинге:

- узнаете скрытые и явные мотивы жалоб, типы жалоб, особенности работы с каждым типом;
- овладеете принципами результативной работы с жалобами, претензиями и возражениями клиентов;
- узнаете, как удерживать свои эмоции под контролем (техники);
- освоите технику быстрой нейтрализации негативных эмоций у клиентов;
- усвоите техники невербального общения;
- научитесь управлять беседой с «трудным» клиентом, перехватывать инициативу, присоединяться и корректно отказывать;
- сумеете аргументированно убеждать клиента;
- создадите ощущение значимости клиента, познакомитесь с видами подстроек к поведению клиента.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Тренинги по продажам B2B

# Навыки эффективных продаж бизнес-клиентам

## Цели тренинга:

- освоение основных этапов продажи бизнес клиентам;
- отработка навыков профессионального продавца;
- индивидуальный подход каждому клиенту;
- развитие навыков эффективного общения с клиентом;
- формирование навыков выявления потребностей и презентации (продажи) товаров и услуг;
- проведение эффективной презентации;
- освоение приемов работы с возражениями, сомнениями и «отговорками»;
- овладение навыками завершения сделки.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Профессиональные продажи бизнес-клиентам

## Цели тренинга:

- отработка всех этапов продажи бизнес клиентам;
- отработка навыков профессионального продавца;
- индивидуальный подход к каждому VIP клиенту;
- развитие навыков эффективного общения с ключевыми клиентами;
- отработка презентаций на практике ключевым клиентам;
- проведение эффективной презентации;
- тактика работы с возражениями на месте, чтобы не упустить клиента;
- подписание крупных контрактов.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, привлечение топ-менеджеров крупнейших компаний.

# Продажи через обслуживание

## Цели тренинга:

- установление контакта с любыми типами клиентов;
- «взгляд на мир глазами клиента», что позволит говорить на одном языке;
- уверенно преодоление сомнений и возражений клиентов;
- кросс-продажа.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Телепродажи

## Цели тренинга:

- мотивация сотрудников на активные продажи;
- определение целей и задач телефонной коммуникации;
- формирование уверенного голоса (громкость, темп, тембр, интонация);
- разработка выигрышных сценариев телефонных коммуникаций;
- эффективная обработка входящих звонков;
- техники прохождения секретаря;
- выход на лицо, принимающее решение;
- отработка приветствия, после которого клиенту захочется продолжить разговор;
- Выяснение первичных потребностей клиента;
- составление краткой и убедительной презентации;
- договоренности о следующем этапе переговоров;
- "Празднование" заключения сделки с клиентом.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, топ-менеджеры.

# Техника продаж по методу «СПИН» SPIN

## Цели тренинга:

- понять технологию СПИН, ее область и нюансы применения;
- попробовать применять технологию СПИН в безопасных условиях тренинга, создать свои индивидуальные планы внедрения данной технологии;
- осознать свое отношения к продажам и сравнить его с отношением, лежащим в основе технологии СПИН (продажи - это не убеждение и уламывание – а совместный поиск взаимовыгодного решения;

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, привлеченные топ-менеджеров ведущих компаний России и Европы.

# Стратегия и тактика эффективных переговоров

## Цели тренинга:

- корпоративные стандарты бизнес-коммуникации и личные особенности.
- цикл эффективной коммуникации.
- обратная связь и её использование.
- практические методы диагностики собеседника. Как и на "каком языке" с ним разговаривать?
- как научиться менять стиль и характеристики общения в зависимости от того, с кем разговариваешь?
- коммуникация с партнером и группой. Особенности и приёмы.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, привлеченные топ-менеджеры.

# Тренинги по обслуживанию клиентов B2B

# Клиентоориентированный сервис

## Цели тренинга:

- сформировать у участников клиентоориентированное мировоззрение;
- обеспечить необходимую психологическую и техническую подготовку высококачественной работы с бизнес-клиентом;
- проработать проблемные области взаимодействия с «трудными» бизнес-клиентами.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Работа с жалобами и претензиями бизнес-клиентов

## На тренинге:

- узнаете скрытые и явные мотивы жалоб, типы жалоб, особенности работы с каждым типом;
- овладеете принципами результативной работы с жалобами, претензиями и возражениями клиентов;
- узнаете, как удерживать свои эмоции под контролем (техники);
- освоите технику быстрой нейтрализации негативных эмоций у клиентов;
- усвоите техники невербального общения;
- научитесь управлять беседой с «трудным» клиентом, перехватывать инициативу, присоединяться и корректно отказывать;
- сумеете аргументированно убеждать клиента;
- создадите ощущение значимости клиента, познакомитесь с видами подстроек к поведению клиента.

## Продолжительность:

1 день, 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания.

# Тренинги для руководителей

# Базовые управленческие навыки

## Цели тренинга:

- сформировать понимание основных функций и инструментов управления;
- научиться пользоваться практическими инструментами управления в области: целеполагания, планирования, делегирования, контроля, мотивации, обратной связи и управления временем;
- определить особенности своего стиля управления и сформировать понимание путей повышения его эффективности.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры.

# Управление изменениями

## Цели тренинга:

- расширить представления об организационных изменениях;
- сформировать навыки применения технологий управления организационными изменениями;
- рассмотреть основные концепции теории ограничения систем;
- научиться выявлять ограничивающие факторы, препятствующие достижению целей компании;
- проанализировать способы устранения ограничений;
- сформировать навыки планирования процесса изменений (управление ограничениями);
- научиться внедрять изменения и конструктивно управлять возможным сопротивлением;
- мотивировать на практическое применение полученных знаний и навыков в области управления изменениями;

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры.

# Обучение взрослых. Коучинг и наставничество

## Цели тренинга:

- изучить принципы обучения взрослых;
- разобрать основные методы обучения взрослых и научиться их целенаправленно использовать;
- создать личную коллекцию эффективных приемов для работы с группой и отдельным сотрудником;
- освоение и расширение арсенала инструментов, техник и методов работы с группой;
- освоение методов эффективного управления группой, работы с сопротивлением;
- возможность добиваться больших результатов и достигать значимых целей при меньших затратах времени и энергии;
- повышение эффективности работы внутренних наставников;
- повышение эффективности работы сотрудников – учеников;
- уменьшение количества немотивированных на обучение сотрудников;
- сокращение временных затрат на мотивацию сотрудников к обучению.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры.

# Управление проектом

## Программа тренинга:

- руководство проектом как особый вид управления;
- анализ заинтересованных сторон;
- лоббирование интересов проекта;
- фазы проекта и действия руководителя проекта;
- факторы успешного руководства проектами;
- ситуативное руководство;
- мотивирующее руководство;
- эффективная работа команды;
- завершение проекта;
- техника планирования;
- риск-менеджмент проекта.

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры ведущих Российских компаний.

# Управление персоналом

## Программа тренинга:

- система управления персоналом в современной организации;
- повышение эффективности в подборе и оценке персонала;
- руководство и лидерство, природа лидерства в коллективе;
- формирование и развитие эффективной командной работы;
- характер взаимодействия различных типов людей друг с другом в команде;
- навыки эффективной коммуникации;
- мотивация персонала;
- управление конфликтными ситуациями.

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры ведущих Российских компаний.

# Тренинги личной эффективности

# Стресс-менеджмент

## Цели тренинга:

- освоение простых и действенных приемов сохранения работоспособного состояния в стрессовых ситуациях;
- Научиться регулировать свое самочувствие;
- восстановить утраченные силы;
- повышение трудоспособности;
- научиться психологическим защитам от стресса.

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные психологи-практики.

# Тайм-менеджмент

## Цели тренинга:

- научиться находить время для наиболее важных дел;
- обсудить источники резерва времени для привлечения новых клиентов;
- научиться методике эффективного формулирования ключевых целей и определения задач;
- предоставить методики повышения личной эффективности, в том числе, во взаимодействии с другими людьми;
- отработать соответствующие навыки.

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные топ-менеджеры.

# Целеполагание

## Цели тренинга:

- формирование позитивного мышления и отношения к себе и своему будущему;
- обучение поэтапному целеполаганию: мысль → слово → действие;
- проведение внутренней работы по определению сознательных и подсознательных целей, их соотношения с жизненными принципами, обучение правильной формулировке целей и преодолению препятствий на пути их достижения.

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные психологи-практики, бизнес-риторики, филологи.

# Специальные тренинги

# Подбор персонала

## Цели тренинга:

- изучить современные технологии подбора персонала;
- отработать этапы подбора сотрудников;
- практически потренировать умения для подбора персонала;
- изучить инструменты для определения совместимости и подбора сотрудников в команды.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные ведущие специалисты по подбору персонала крупнейших компаний России.

# Командообразование

## Цели тренинга:

- работа с целеполаганием, организацией времени, пространства, себя и других;
- динамика групповых процессов и управление ими;
- процессы в малых группах, взаимодействие малых групп между собой;
- устоявшиеся стратегии руководства и подчинения, расширение вариантов решений;
- конфликтные состояния, границы их допустимости и варианты разрешений;
- креативность и отношение к ошибкам;
- внутригрупповые нормы, правила, традиции;
- личные проблемы и их влияние на деловые коммуникации;
- дополнительные темы, важные для работы команды в конкретной организации (по заявке участников тренинга).

## Продолжительность:

2 дня по 10 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные психологи-практики, бизнес-риторики, филологи.

# Эффективные продажи туристических услуг

## Задачи тренинга:

- развитие единых корпоративных стандартов обслуживания и продаж;
- развитие у специалистов по работе с клиентами навыков профессиональной коммуникации;
- умений осознанно целенаправленно создавать расположение клиента, фиксировать клиента на позитивных оценках хода сотрудничества;
- развитие у специалистов по работе с клиентами способности задавать и выстраивать контекст переговоров о продажах, умение управлять ходом общения с клиентами, оценивать и развивать отношения с клиентом;
- развитие полноценных навыков диагностики и создания потребностей клиента с помощью профессиональных вопросов;
- развитие профессиональных навыков представлений услуг на языке выгод клиента, развитие навыков аргументации в его пользу;
- развитие навыков эффективной работы с возникающими проблемами и возражениями. Умение эмоционально сгладить конфликтную ситуацию, акцентировать на картине общего результата.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные руководители и ведущие специалисты по продажам туристических услуг

# Кадровая революция – реинжиниринг человеческих ресурсов организации

## Цели - овладение основными направлениями использования человеческого потенциала:

- кадровый скрининг и селекция, разработка кадровой политики, рекрутинг, адаптация;
- корпоративное обучение (внутреннее и внешнее), наставничество, лидерство;
- корпоративная культура как элемент оргструктуры и системы менеджмента предприятия, философии, миссии и целей;
- мотивация, лояльность, стимулирование;
- безопасность всех видов (несанкционированный доступ, воровство, использование ресурсов в личных целях, «слив информации» и т.д.);
- командообразование (и/или четко прописанный функционал);
- реинжиниринг кадров (подбор технологий, определение целесообразности, сроки, стоимость, улучшение необходимых параметров в 10 и более раз);
- креативность, социальная ответственность, инновации;
- развитие лидерских качеств персонала (особенно среднего звена);
- кадровая ресурсная устойчивость бизнеса.

## Продолжительность:

3 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные психологи-практики, бизнес-риторики, топ-менеджеры, специалисты по подбору персонала.

# Переговоры для закупщиков

## Цели тренинга:

- повышение эффективности заключаемых сделок;
- умение добиваться лучших условий сделок без дополнительных инвестиций.

## Краткая программа тренинга:

- Организация и проведение переговоров;
- Технология торга в переговорах;
- Влияние в переговорах и противостояние влиянию.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные руководители и специалисты по закупкам ведущих компаний Екатеринбурга.

# Управление дебиторской задолженностью

## Результат тренинга:

- практические навыки эффективного ведения переговоров по возврату задолженностей;
- формирование активной позиции и «уверенного» поведения;
- навыки противостояния манипуляциям со стороны клиентов;
- видение полного алгоритма действий по возврату долгов;
- понимание того, как организовать систему своевременного возврата денег и грамотно выстроить отношения с клиентами.

## Краткая программа тренинга:

- причины несвоевременного возврата денег;
- характерные манипуляции и уловки должников;
- ведение переговоров по возврату долга;
- предотвращение появления просроченной дебиторской задолженности.

## Продолжительность:

2 дня по 8 часов.

## Методы проведения тренинга:

Лекция, фасилитация, модерация, обратная связь, кейсы, индивидуальные и групповые задания, приглашенные коммерческие директора и специалисты по работе с дебиторской задолженностью компаний Екатеринбурга.

**thank you.**

**see you**

**soon.**