



OPEN MIND TECHNOLOGIES®

РАЗВИТИЕ ОСОЗНАННОСТИ В БИЗНЕСЕ

**ПЕРЕДОВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ В
МЕНЕДЖМЕНТЕ**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ПЕРСОНАЛА**

**РАЗВИТИЕ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИИ
УСПЕХА**

ВЫДАЮЩИЕСЯ РЕЗУЛЬТАТЫ

| | |
|-----------------------|----------|
| О нас | 3 |
| Наши услуги | 4 |
| Наши клиенты | 5 |
| Тренинговые программы | 6 |

ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГОВ

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

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[®], 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 («Южтеплоэнергомонтж»)
- 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
- Мионовский Хлебопродукт, ГК
- Новая Линия
- Одессавинпром (ТМ «Французский Бульвар»)
- Садовый центр «Далас»
- Сандора
- Скарбница, ЗО
- ТД Мегаполис (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

- КР-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[®] - 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
Собрания, 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

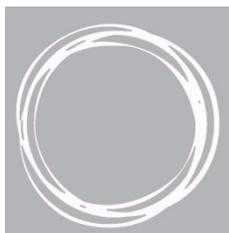
Личные и профессиональные ценности клиента
 Принятие решений на уровне нейропсихологии
 Различение поведенческих сигналов, исходящих от покупателя
 Эффективные методы настройки на собеседника

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

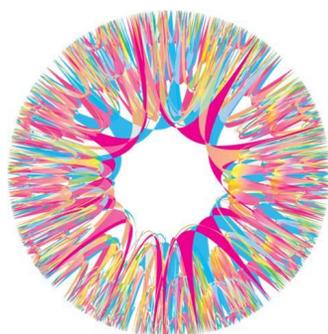
Стабилизировать эмоциональную атмосферу в коллективе и улучшить навыки разрешения конфликтных ситуаций

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:

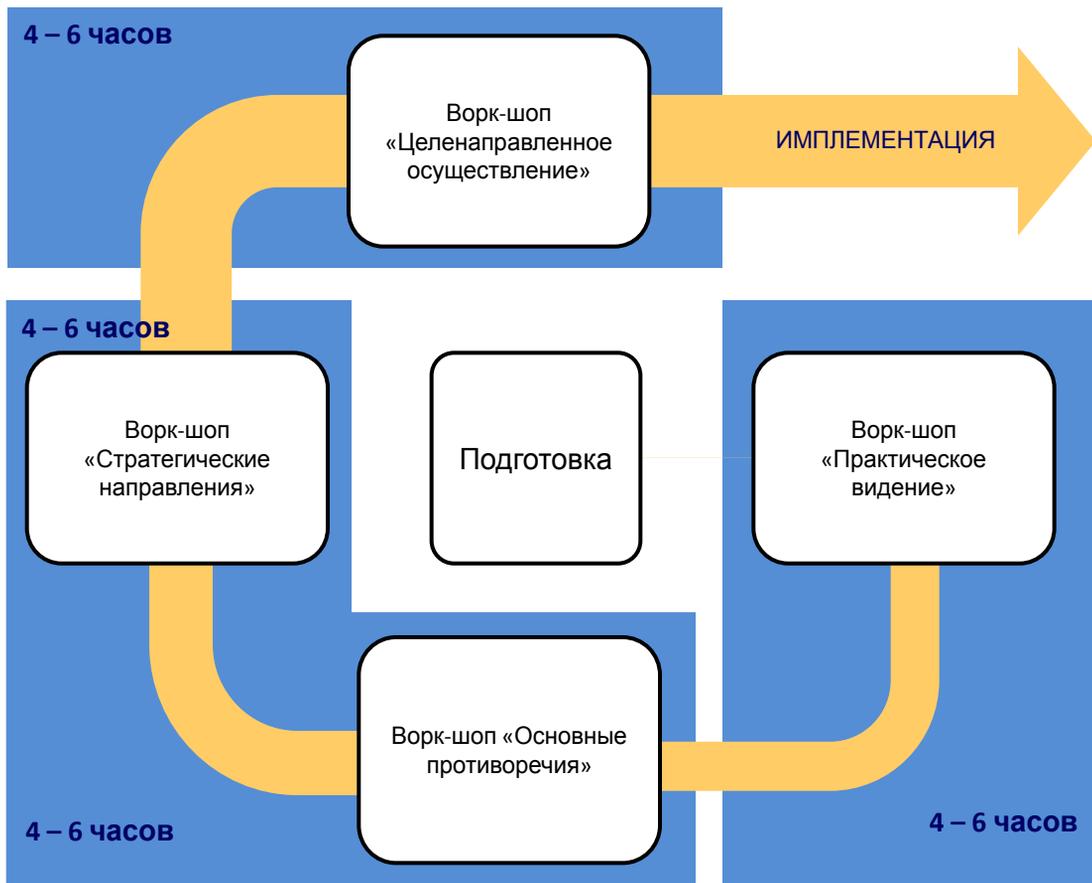
Диагностика, реструктуризация, построение служб работы с персоналом
Создание систем подбора, оценки и обучения персонала



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Методология ToP (Technology of Participation)

КАРТА СТРАТЕГИЧЕСКОЙ СЕССИИ



ПЛАН

| Этап | Действия, цель | Участники |
|---|---|--------------------------|
| Подготовка | 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 |
| Практическое видение будущего Компании | 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 |
| Основные противоречия, мешающие достижению видения | 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 |
| Стратегические направления развития Компании | Вопросы этапа: | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 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 |
| Целенаправленная реализация | Вопросы этапа: | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 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? | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Определить достижения за первый год | Группы по направлениям |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Создать поквартальный календарь достижений на первый год и закрепить ответственных | Группы по направлениям |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Создать последовательность из основных вех на второй-третий год | Группы по направлениям |
| <ul style="list-style-type: none"> • Создать план первого квартала | Группы по направлениям | |
| Презентация, сверка планов | Вопрос этапа: Какие наши приоритетные действия на первый квартал? | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Презентовать, сверить и обсудить планы, рабочая группа | Рабочая группа |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Определить приоритетные действия на первый квартал, рабочая групп | Рабочая группа 47 |