

OBSAH

Kapitola účetní ekonomické a právní kurzy	4
Pohledávky	4
Cash flow	4
Ekonomické minimum - pro začátečníky	4
Ekonomické minimum - pro pokročilé	4
Simulační workshop řízení podnikových financí I	4
Simulační workshop řízení podnikových financí II	5
Kalkulace nákladů	5
Právní minimum	5
Veřejné zakázky	5
Smluvní vztahy	6
Investiční controlling	6
Plánování a forecasting	6
Finanční analýza a řízení podnikových financí	6
Controlling v praxi	7
Nákladový controlling I	7
Nákladový controlling II	7
Finanční controlling I	7
Finanční controlling II	7
Operativní controlling I	8
Operativní controlling II	8
Strategický controlling I	8
Strategický controlling II	8
Business analýzy - I	8
Business analýzy - II	9

Business analýzy - III	9
Business Insight: Analýzy pro plánování, rozhodování a řízení - modelové příklady I	9
Business Insight: Analýzy pro plánování, rozhodování a řízení - modelové příklady II	9
Business Insight: Analýzy v marketingu a prodeji I(.....	9
Business Insight: Analýzy v marketingu a prodeji II	9
Business Insight: Analýzy ve výrobě I	10
Business Insight: Analýzy ve výrobě II	10
Business Insight: Analýzy v logistice a distribuci I	10
Business Insight: Analýzy v logistice a distribuci II	10
Kapitola MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI.....	11
Argumentace a přesvědčivá komunikace	11
Asertivní jednání	11
Efektivní komunikace	11
Emoční	11
Firemní kultura	11
Hodnotící a motivační pohovory	12
Jednání a vyjednávání	12
Komunikace v obtížných situacích	12
Konfliktní situace	12
Management (řízení) změn	13
Motivace zaměstnanců	13
Obchodní dovednosti	13
Postupy výběru zaměstnanců	13
Prezentační dovednosti	13
Rétorika	14
Time management	14
IMAGE obchodníka	14

Kompetentní manažer	14
Kreativní metody v řízení.....	14
Nátlakové metody - jak se bránit.....	15
První dojem a obchodní jednání.....	15
Osobnostní typologie zákazníka	15
Pokročilé vyjednávací techniky	15
Psychologie a jednání s lidmi v obchodě.....	15
Delegování	16
Zpětná vazba v denní praxi.....	16
Role mistra/teamleadra	16
Komunikace mistra/teamleadra.....	17
Zvládání obtížných situací/lidí ve výrobě	17
Vedení porad a schůzek.....	18
Stres a jeho odstraňování	18
Týmová spolupráce	18
Vnitrofiremní komunikace.....	19
Snižování nákladů	19
Finanční řízení pro Zvyšování výkonnosti	19
Řízení nákladů a ziskovosti	19
Manažerský reporting	20

KAPITOLA ÚČETNÍ EKONOMICKÉ A PRÁVNÍ KURZY

POHLEDÁVKY (1 den – až 8 hodin)

- Členění pohledávek a jejich ocenění
- Opravné položky k pohledávkám
- Odpis pohledávek – s důrazem na daňové hlediska
- Zápočet pohledávek a závazků
- Postoupení pohledávek – z pohledu postupitele i postupníka
- Pohledávky z hlediska DPH – daňové doklady, opravné daňové doklady, zálohy

CASH FLOW (2 dny – až 16 hodin)

- Operativní a finanční Cash flow
Struktura a interpretace peněžních toků
- Cash Flow forecasting
- Zprostředkování a srovnání reality a plánu
- Řízení finančních prostředků
- Cashpooling
- Matice finančního managementu

EKONOMICKÉ MINIMUM - PRO ZAČÁTEČNÍKY (2 dny – až 16 hodin)

- Bilance a základní pohled na aktiva a pasiva
- Peněžní toky a časová hodnota peněz
- Finanční páka
- Kapitálové zhodnocení versus Cash Flow
- Investování a rozložení rizik
- Účetní výkazy – druhy, význam, struktura
- Účetní výkazy – zdroj informací o hospodaření podniku

EKONOMICKÉ MINIMUM - PRO POKROČILÉ (2 dny – až 16 hodin)

- Úspěch v podnikání – pohled manažerů vs. pohled účetních
- Zjištění Hospodářského výsledku
- Cash-to-cash cyklus
- Účetnictví – k čemu slouží a jak funguje
- Ukazatele ziskovosti a jejich význam
- Investice
- Střediskový, procesní a projektový pohled na výkonnost
- Rozpočty a kalkulace
- Strategické a operativní plánování

SIMULAČNÍ WORKSHOP ŘÍZENÍ PODNIKOVÝCH FINANCÍ I (1 den – až 8 hodin)

- Krátkodobý oběh peněz firmou a jeho optimalizace
- Finanční výkazy a hodnocení výkonnosti firmy

- Dlouhodobý oběh peněz firmou, vliv investiční činnosti na výkonnost firmy
- Řízení firmy v podmínkách stagnujícího trhu a vytváření postoje jednotlivých manažerských týmů k rizikům a příležitostem
- Období 1 – 5

SIMULAČNÍ WORKSHOP ŘÍZENÍ PODNIKOVÝCH FINANCÍ II (1 den – až 8 hodin)

- Řízení firmy na rostoucích trzích, cenová konkurence a spodní hranice ceny
- Identifikace a eliminace úzkých míst v procesu tvorby přidané hodnoty
- Plánování cash-flow
- Optimalizace financování z hlediska nákladů
- Období 6 – 10

KALKULACE NÁKLADŮ (2 dny – až 16 hodin)

- Sestavení flexibilních rozpočtů nákladových středisek
- Volba kapacitních driverů a stanovení střediskových sazeb v produkční oblasti
- Ocenění spotřebovaného času, možnosti práce s nadbytečnou kapacitou
- Modelování prodeje, specifické nákladové sazby podle zákaznických a produktových skupin
- Využití nákladových matic pro vnitřní zacyklení

PRÁVNÍ MINIMUM (2 dny – až 16 hodin)

- Právní aspekty podnikání fyzické osoby a právnické osoby podle živnostenského zákona a obchodního zákoníku
- Problematika komunikace v obchodních vztazích - označení podnikatele ve smluvních a ostatních obchodních vztazích
- Změny obchodních společností a rozšiřování živnosti, změna sídla firmy, problematika provozovny, apod.
- Problémy při uzavírání smluv (kupní, nájemní, apod.)
- Problematika pracovně-právních vztahů podnikatele a jeho zaměstnanců

VEŘEJNÉ ZAKÁZKY (1 den – až 8 hodin)

- Zákon o zadávání veřejných zakázek
- Základní pojmy
- Podlimitní a nadlimitní režim
- Zadávací dokumentace
- Podmínky účasti dodavatele, kvalifikace
- Zadávací řízení
- Další povinnosti zadavatele
- Opravné prostředky, přezkumné řízení před ÚOHS

SMLUVNÍ VZTAHY (1 den – až 8 hodin)

- Základní struktura smlouvy
- Zajištění a utvrzení práv a povinností smluvních stran
- Rizika před smluvní odpovědnosti (aneb povinnost uzavřít smlouvu ještě před jejím uzavřením)
- Výběr některých smluvních typů (koupě, dílo, nájem, popřípadě dle potřeby účastníků semináře)
- Doporučení některých vhodných smluvních ujednání

INVESTIČNÍ CONTROLLING (1 den – až 8 hodin)

- Investice z pohledu strategie
- Investiční proces a jeho fáze
- Plánovací fáze
- Plánování životního cyklu dlouhodobého majetku
- Vyhodnocení ekonomické návratnosti investice
- Výnosnost versus riziko
- Controlling ve fázi realizace a kontrolní fáze
- Vyhodnocování investic po jejich implementaci
- Investiční reporting

PLÁNOVÁNÍ A FORECASTING (1 den – až 8 hodin)

- Proč plánujeme a forecastujeme? Co je dobrý plán?
- Role controllera v procesu plánování a forecastování
- Metody forecastingu
- Lean principy v controllingových procesech
- Aplikace procesního řízení a projektového řízení na proces plánování a forecasting
- Metody jak zapojit manažery do procesu plánování
- Jak hledat úspory a jak řídit úsporné programy
- Účetnictví – MIS – Controlling... jak účinně využít data
- Efektivní reporting

FINANČNÍ ANALÝZA A ŘÍZENÍ PODNIKOVÝCH FINANCÍ (1 den – až 8 hodin)

- Finanční výkazy a vazby mezi nimi
 - Rozvaha (bilance) podniku
 - Výkaz zisků a ztrát (výsledovka)
 - Výkaz cash flow
- Způsoby financování společnosti
 - Dlouhodobé a krátkodobé financování
 - Bilanční pravidla a jejich využití
 - Optimalizace kapitálové struktury
- Pracovní kapitál, význam, využití
 - Hrubý a čistý pracovní kapitál
 - Analýza čistého pracovního kapitálu

CONTROLLING V PRAXI (1 den – až 8 hodin)

- Rozdíl mezi manažerským a účetním pojetím hodnoty, nové možnosti a nové zdroje informací
- Nejčastější chyby v hospodářském řízení, možnosti jejich předcházení
- Koncept moderního controllingu
- Role plánování a BI v moderním controllingu
- Vertikální a horizontální struktura controllingového systému

NÁKLADOVÝ CONTROLLING I (1 den – až 8 hodin)

- Informační základ
- Nákladové položky v rámci manažerského účetnictví
- Spotřeba zdrojů a její ocenění
- Controlling nákladů - řízení hospodárnosti - rozpočty a normy

NÁKLADOVÝ CONTROLLING II (1 den – až 8 hodin)

- Controlling nákladů - řízení účelnosti - kalkulace
- Kalkulační metody v praxi
- Vnitřní zúčtování nákladů
- Krycí příspěvky jako informace pro řízení
- Klasické a procesní kalkulace

FINANČNÍ CONTROLLING I (1 den – až 8 hodin)

- Oběžný majetek, pracovní kapitál a jeho řízení
- Dlouhodobý majetek a controlling investic
- Účetní výkazy a klasické ukazatele finanční analýzy v controllingové praxi
- Hodnotový management, využití ukazatele ROCE, EVA
- Systém firemního plánování od prodejní výkonnosti až k plánovým výkazům účetní závěrky

FINANČNÍ CONTROLLING II (1 den – až 8 hodin)

- Strategie a roční plán
- Plánování prodeje
- Plánování výroby
- Plánování nákupu
- Investiční plán
- Plán obslužných činností
- Plánování rozvahy a cash-flow
- Forecasting

OPERATIVNÍ CONTROLLING I (1 den – až 8 hodin)

- Oběžný majetek, pracovní kapitál a jeho řízení
- Dlouhodobý majetek a controlling investic
- Účetní výkazy a klasické ukazatele finanční analýzy v controllingové praxi
- Hodnotový management, využití ukazatele ROCE, EVA
- Systém firemního plánování od prodejní výkonnosti až k plánovým výkazům účetní závěrky
- Strategie a roční plán

OPERATIVNÍ CONTROLLING II (1 den – až 8 hodin)

- Plánování prodeje
- Plánování výroby
- Plánování nákupu
- Investiční plán
- Plán obslužných činností
- Plánování rozvahy a cash-flow

STRATEGICKÝ CONTROLLING I (1 den – až 8 hodin)

- Základy strategického managementu a controllingu
- Stanovení cílů a řídicí veličiny strategického controllingu
- Proces strategického rozvoje
- Analýza konkurence v rámci okolí a odvětví
- Nástroje strategické analýzy podniku - analýza strategické pozice; analýza silných a slabých stránek; analýza potenciálů a hodnotových řad

STRATEGICKÝ CONTROLLING II (1 den – až 8 hodin)

- Strategické zákonitosti a koncepty - koncept křivky zkušeností; životní cyklus produktu; portfolia plánování
- Koncepce a rozvoj strategie
- Ocenění strategie pomocí Shareholder Value analýzy
- Management změny
- Nástroje k prosazení strategií

BUSINESS ANALÝZY - I (1 den – až 8 hodin)

- Business model firmy a související požadavky na business analýzy
- Manažerské úlohy, typické rozhodovací situace a jejich podpora kvalitní analýzou
- Inspirační případové studie z marketingu, prodeje, výroby, nákupu či logistiky
- Požadavky na organizace práce s daty ve firemním prostředí
- Analytik jako pravá ruka manažera – podpora business týmům a procesům
- Dostupné techniky a nástroje pro kvalitní analýzu
- Srovnání s jinými pro zlepšení práce s daty ve Vaší firmě, cesty k vlastnímu zlepšení

BUSINESS ANALÝZY - II (1 den – až 8 hodin)

- Klíčové prvky business analýzy, nástroje a techniky
- Typy úloh a stanovení cílů analýz na příkladech z praxe marketingu, prodeje, výroby, nákupu či logistiky; zobecnění přístupu k analýzám
- Skupinová práce: porozumění zadání, identifikace datových zdrojů, porozumění datům, příprava dat, výběr klíčových informací

BUSINESS ANALÝZY - III (1 den – až 8 hodin)

- Volba analytických postupů, využití statistických funkcí
- Interpretace dat, reportování a komentování výsledků analýzy
- Design tabulek, reportů a dashboardů v praktických příkladech
- Využití zásad z modelů BABOK a IBCS pro efektivní business analýzu a reporting

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY PRO PLÁNOVÁNÍ, ROZHODOVÁNÍ A ŘÍZENÍ - MODELOVÉ PŘÍKLADY I (1 den – až 8 hodin)

- Modelové analýzy a techniky analýz
- Prezentace výsledků analýzy sortimentu
- Prezentace výsledků analýzy zákazníků

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY PRO PLÁNOVÁNÍ, ROZHODOVÁNÍ A ŘÍZENÍ - MODELOVÉ PŘÍKLADY II (1 den – až 8 hodin)

- Prezentace výsledků analýzy dodavatelů
- Práce s klíčovými ukazateli marketingového a obchodního cílení, prodejní výkonnosti a výkonnost prodejní sítě
- Nástroje pro podporu efektivní a cílené prezentace výsledků

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY V MARKETINGU A PRODEJI I(1 DEN – AŽ 8 HODIN)

- Podpora základních rozhodovacích úloh na příkladech z praxe
- Marketingový a prodejní reporting
- Segmentace zákazníků – odlišení zákazníků na základě demografických charakteristik, zákaznického chování a vztahu ke společnosti
- Akvizice zákazníků – mnoho anonymních zákazníků (maaloobchod) versus individuální přístup (firemní zákazníci)

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY V MARKETINGU A PRODEJI II(1 den – až 8 hodin)

- Analýza odchodů zákazníků včetně analýzy zákazníků náchylných k odchodu od firmy
- Analýza nákupního koše – asoiační a sekvenční analýza, základ pro nabídkové balíčky a cílení kampaní
- Cross sell a Up sell kampaně – zvýšení hodnoty zákazníka
- Provádění analýz, zjišťování kořenových příčin, navrhování doporučení

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY VE VÝROBĚ I (1 den – až 8 hodin)

- Podpora základních rozhodovacích úloh na příkladech z praxe
- Výrobní reporting
- Analýzy pro plánování výroby, zajištění průchodnosti výroby, technologické kázně, dodržování stanoveného taktu nebo přestávek, hodinové stability
- Analýzy míry spotřeby a efektivity výroby, snižování výrobních nákladů

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY VE VÝROBĚ II (1 den – až 8 hodin)

- Analýzy pro plynulé dodávky materiálů a komponent
- Analýzy o odstávkách, opravách zařízení a zpoždění, řízení údržby
- Analýzy kvality výroby a výrobních neshod
- Vizualizace ve výrobě
- Provádění analýz, zjišťování kořenových příčin, navrhování nápravných opatření
- Systémové řešení problémů na základě přesných dat a věrohodné statistiky
- Účast na zpracování pracovních postupů pro výrobní a kontrolní proces
- Spolupráce pro nastavování informačních systémů a senzoriky výroby

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY V LOGISTICE A DISTRIBUCI I (1 den – až 8 hodin)

- Podpora základních rozhodovacích úloh na příkladech z praxe
- Reporting v logistice a distribuci
- Analýza distribuční sítě, kalkulace výkonových a ekonomických parametrů
- Analýza dopravních nákladů
- Analýza skladových lokací, výkonu pracovníků, strojů a zařízení

BUSINESS INSIGHT: ANALÝZY V LOGISTICE A DISTRIBUCI II (1 den – až 8 hodin)

- Řízení zásob s pravidelnou spotřebou a sporadickou spotřebou
- Analýza intenzity manipulace, kategorizace zásob, propočet pojistných zásob, simulace průběhu zásob v budoucím období
- Provádění analýz, zjišťování kořenových příčin, navrhování nápravných opatření
- Systémové řešení problémů na základě přesných dat a věrohodné statistiky

KAPITOLA MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

ARGUMENTACE A PŘESVĚDČIVÁ KOMUNIKACE (2 dny – až 16 hodin)

- Kritické myšlení, logika a argumentace
- Tvrzení a argument
- Stavba argumentu
- Struktura argumentace
- Základní ingredience „dobrého“ argumentu
- Síla emocí
- Účinná argumentace

ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ (2 dny – až 16 hodin)

- Asertivní komunikace
- Asertivní techniky a jejich využití
- Sebeovládání
- Řešení konfliktů - jak rozpoznat konflikt, předcházet mu, zvládat konfliktní situace
- Pravidla pro odstranění konfliktnosti diskuse
- Asertivní jednání a konstruktivní řešení problémů
- Manipulace a obrana proti manipulaci (zjevná a skrytá manipulace)

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE (2 dny – až 16 hodin)

- Základní prvky procesu komunikace
- Individuální vnímání procesu komunikace, selektivní vnímání
- Verbální a neverbální komunikace
- Základy typologie osobnosti a způsoby jednání s nimi
- Zásady efektivní komunikace
- Účinná argumentace

EMOČNÍ INTELIGENCE (2 dny – až 16 hodin)

- Co je emoční inteligence
- EQ versus IQ
- Sebeuvědomění, sebeovládání, sebemotivace, empatie, obratnost ve společenském styku
- Jak zvyšovat své sebeuvědomění, poznání vlastních emocí?
- Jak se nenechat emocemi ovládat?
- Empatie – jak porozumět ostatním a „číst mezi řádky“
- Jak získat pomocí emoční inteligence od ostatních to, co chceme

FIREMNÍ KULTURA (2 dny – až 16 hodin)

- Firemní kultura a hodnoty firmy
- Prvky firemní kultury, zákaznický orientované organizace
- Interní komunikace jako součást firemní kultury
- Hlavní principy vnitřní komunikace
- Jak nastavit model vnitřní komunikace ve společnosti?
- Řešení typických situací selhání interní komunikace

- Informační propojení firmy a jednotlivých pracovníků, základní oběh informací potřebných pro výkon práce každého pracovníka

HODNOTÍCÍ A MOTIVAČNÍ POKHOVORY (2 dny – až 16 hodin)

- Hodnotící pohovor jako nástroj vedení.
- Význam hodnotících rozhovorů a jejich zvláštnosti.
- Příprava a správné vedení hodnotícího pohovoru.
- Motivační účinek
- Intervaly mezi hodnotícími pohovory
- Předpoklady úspěchu při vedení rozhovorů s podřízenými
- Struktura hodnotícího rozhovoru
- Motivační rozhovory
- Vytýkácí rozhovory
- Chvála a kritika

JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ (2 dny – až 16 hodin)

- Typologie - jak poznat různé typy lidí
- Využití komunikační typologie
- Příprava na vyjednávání, stanovení cílů
- Vyjednávání v obchodním jednání - princip a předpoklady
- Metody, strategie vyjednávání
- Asertivní metody v jednání a komunikaci

KOMUNIKACE V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH (2 dny – až 16 hodin)

- Efektivní zvládnání zátěžových situací
- Vznik stresu a porozumění jeho příčinám
- Základní principy pro překonání stresu
- Pravidla asertivní komunikace a jejich použití
- Techniky řešení námitek
- Základní principy při řešení stížností a konfliktů
- Zpětná vazba vs. kritika

KONFLIKTNÍ SITUACE (2 dny – až 16 hodin)

- Příčiny konfliktů
- Typy konfliktů
- Proč, kde, jak... vznikají konflikty
- Užitečnost konfliktů
- Prevence vzniku konfliktů
- Efektivní komunikace v konfliktní situaci
- Využití asertivity v konfliktu
- Budování sebedůvěry

MANAGEMENT (ŘÍZENÍ) ZMĚN (2 dny – až 16 hodin)

- Techniky řízení a způsoby zavádění změny v organizaci
- Vliv způsobu zavádění změny na vztah lidí k změně
- Křivka prožívání změny
- Práce s jednotlivými typy lidí při zavádění změny
- Jak vyvolat porozumění se zaváděním změny, i když se jedná o nepopulární opatření?
- Zásady komunikace při změně
- Jak překonávat odpor vůči změně?

MOTIVACE ZAMĚSTNANCŮ (2 dny – až 16 hodin)

Motivace jednotlivců

- Osobní přesvědčení versus firemní cíle
- Od hodnocení k motivaci (finanční motivace: kdy odměňovat a kdy oceňovat)
- Víte co motivuje Vaše zaměstnance a co je naopak nemotivuje?

Rozvoj potenciálu členů týmu

- Zvládání individualit
- Synchronizace pracovního výkonu se členy týmu
- Týmová motivace k rozvoji

OBCHODNÍ DOVEDNOSTI (2 dny – až 16 hodin)

- Analytická fáze jednání - zjištění potřeb zákazníka
- Emoce v prodeji a jejich využití obchodníkem
- Prodej užítku, propojení s potřebou klienta
- Trénink dovedností a zpětná vazba
- Taktiky k uzavření dohody, kontraktu, závazku
- Vyhodnocení obchodního jednání

POSTUPY VÝBĚRU ZAMĚSTNANCŮ (2 dny – až 16 hodin)

- Definice pracovního místa – co potřebujete
- Kritéria pro výběr kandidátů – koho hledáte
- Možnosti výběru zaměstnanců – kde hledat zdroje
- Analýza životopisů a motivačních dopisů
- Postupy výběru zaměstnanců a jejich využití

PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI (2 dny – až 16 hodin)

- Příprava prezentace s ohledem na znalost publika a jejich očekávané reakce
- Forma prezentace, (ne)využití audiovizuálních prostředků
- Typologie posluchačů
- Několik konkrétních, rychle uchopitelných „návodů jak na ty nepříjemné“
- Vtažené do děje - namotivujte své posluchače pozitivně
- Co publikum vnímá a co si pamatuje – dejte najevo a zaujměte svou jistotou a suverenitou!
- Cílevědomé využití řeči těla, intonace hlasu a způsobu řeči
- Zvládání emocí, řešení útoků - jak postupovat v napjatých a nepříjemných situacích při prezentaci?

RÉTORIKA (2 dny – až 16 hodin)

- Emocionalita a dynamika hlasového projevu
- Zdárná rétorika
- Koordinace verbálního a neverbálního vyjadřování
- Poutavá prezentace
- Podprahová komunikace a působení na druhé
- Emoční inteligence v projevu
- Sebevědomí a sebedůvěra v komunikaci a sebeprezentaci
- Autenticita, přirozenost a opravdovost projevu
- Osobní charisma a přirozená autorita

TIME MANAGEMENT (2 dny – až 16 hodin)

- Time management 4. generace
- Jak se cítit dobře a přitom zvládat zadané úkoly?
- Vytvoření správných návyků k efektivnímu využití Vašeho času
- Analýza Vašich stresorů a jak s nimi pracovat?
- Pokročilé techniky zvládnutí akutního stresu
- Prevence syndromu vyhoření

IMAGE OBCHODNÍKA (2 dny – až 16 hodin)

- První dojem, práce s mimikou
- Vztah image člověka a jeho sebevědomí
- Osobnostní rozdíly
- Neverbální komunikace
- Sebmotivace a pozitivní naladění
- Vhodnost oblékání pro různé účely – obchodní schůzka, společenské akce, velké prezentace
- Důsledky pro komunikaci se zákazníkem

KOMPETENTNÍ MANAŽER (2 dny – až 16 hodin)

- Přístup manažera k různým typům osobností
- Styly řízení vedení lidí a týmů
- Poznejte svůj styl řízení!
- Komunikace v práci manažera, umění delegovat
- Manažer a motivace lidí k vyšším cílům firmy
- Diagnostika silných a slabých stránek týmu – jak může manažer tým dále rozvíjet?
- Jak se vyrovnat s komplikovanými podřízenými a individualitami v týmu?
- Manažerské rozhovory – principy vedení motivačních rozhovorů a zpětné vazby

KREATIVNÍ METODY V ŘÍZENÍ (2 dny – až 16 hodin)

- Co je kreativita
- Aspekty tvůrčího myšlení
- Překážky tvůrčího myšlení a jak je překonávat
- Kreativní techniky a jejich praktické využití

- Kreativita v týmu - a jak jí vyvolat
- Metody pro podporu kreativity

NÁTĽAKOVÉ METODY - JAK SE BRÁNIT (2 dny – až 16 hodin)

- Nejčastější typy nátlakových metod
- Co je a co není manipulace
- Umět odhalit strategie a techniky manipulátorů
- Typologii manipulátorů
- Návčik technik proti manipulaci
- Jak pracovat s negativními emocemi, které manipulace vyvolává
- Posílení sebedůvěry a sebevědomí jako základ antimanipulačních technik

PRVNÍ DOJEM A OBCHODNÍ JEDNÁNÍ (2 dny – až 16 hodin)

Odhad partnera a kladení správných otázek

- Odhad temperamentu a osobnosti
- Odhalení kupního vzorce
- Synchronizace myšlení a nalezení společného jazyka

Kotvící prvky v obchodním vyjednávání

- Mapa nejlepších otázek, situační dialogy a vedení k vytčenému cíli
- Pojmenování a odsouhlasení potřeb
- Práce s mezizávěry

Umění dohody a uzavření obchodu

- Časování nabídky dohody – vyčkávání a urychlení
- Psychologie vyjednávání o ceně
- Ověření a zakotvení společného závěru

OSOBNOSTNÍ TYPOLOGIE ZÁKAZNÍKA (2 dny – až 16 hodin)

- Charakteristika jednotlivých typů – příklady z praxe – jak s daným typem komunikovat (verbální a neverbální komunikace)
- Cílová skupina mých produktů a služeb
- Motivace zákazníka podle typů (osobnostní typologie)
- Návčik komunikace, argumentace a prezentace nabídky s ohledem na typ zákazníka
- Práce s námitkami podle typologie zákazníka

POKROČILÉ VYJEDNÁVACÍ TECHNIKY (2 dny – až 16 hodin)

- Druhy vyjednávání, dovednosti vyjednače
- Trénink technik vyjednávání o ceně
- Vyjednávání „tváří v tvář“
- Zvládnutí manipulace, vytváření tlaku na partnera
- Odolnost vůči nátlakům obchodních partnerů

PSYCHOLOGIE A JEDNÁNÍ S LIDMI V OBCHODĚ (2 dny – až 16 hodin)

- Co je podstatou efektivního jednání s druhými
- Transakční analýza - rozbor mezilidských vztahů a komunikace
- Komunikace v typech rodič, dítě, dospělý

- Psychologie jednání a NLP (neuro-lingvistické programování)
- První kontakt a navazování pozitivního vztahu (budování raportu)
- Komunikace faktu versus komunikace emocí
- Efektivní techniky dotazování a dovednost naslouchat

DELEGOVÁNÍ (2 dny – až 16 hodin)

- Delegování - co, komu, jak a kdy
- Hodnocení delegovaných úkolů
- Komplikace při delegování
- Příznaky a příklady špatného delegování – nač si dát pozor
- Zadávání a hodnocení úkolů – nácvik
- Konkrétní modelové situace na pracovištích

ZPĚTNÁ VAZBA V DENNÍ PRAXI (2 dny – až 16 hodin)

- Zpětná vazba jako nástroj motivace
 - Proč je zpětná vazba důležitá?
 - Jaký má být poměr pochvaly a kritiky?
 - Pravidla správné pochvaly
 - Pravidla správné kritiky
 - Neurologické úrovně a jejich role při předávání zpětné vazby
 - Koncept angažovanosti – rozdíl mezi angažovaností a motivací lidí
- Mistrovství naslouchání
 - Proč je naslouchání tak důležité?
 - Bariéry naslouchání a jak je odbourat?
 - Trénink naslouchání v praxi
- Praktické principy zpětné vazby
 - Základní principy podávání a přijímání zpětné vazby
 - 7 pravidel podávání pochvaly
 - 7 pravidel podávání kritiky
 - Využití pozitivní psychologie a konceptu NLÚ (neurolingvistických úrovní) při podávání pochvaly a kritiky

ROLE MISTRA/TEAMLEADRA (2 dny – až 16 hodin)

- Osobnost teamleadra
 - Předpoklady a osobnostní kompetence
 - Pozitivní přístup a myšlení
- Role a úkoly teamleadra
 - Atributy teamleadra
 - Klíčové manažerské kompetence teamleadra
 - Co očekává firma? Co očekávají jednotlivci, tým?
- Já jako vedoucí
 - Budování autority a pozice v pracovním kolektivu
 - Přirozená autorita
 - Etické aspekty práce teamleadra
 - Pravidla chování na pracovišti z pozice vedoucího pracovníka
 - Z kolegy nadřízeným
- Klíčové zásady vedení, motivace, delegování

- Styly vedení pracovníků
- Jednotlivci x tým
- Týmová práce
- Koučink v kostce
- Budování pozitivního vztahu k firmě
- Rozbor a trénink konkrétních situací z praxe

KOMUNIKACE MISTRA/TEAMLEADRA (2 dny – až 16 hodin)

- Problematika mezilidské komunikace
 - Základní axiomy komunikace
 - Verbální a neverbální komunikace
 - Forma a styly komunikace
- Řeč těla při vystupování a komunikaci
 - Funkce, zásady a incentivy řeči těla
 - Zrakové signály: Držení těla, gestika, mimika, zrakový kontakt, proxemika, haptika
 - Sluchové signály: has, výslovnost, přízvuk (tempo, hlasitost, melodie), dýchání a řeč
- Osobnostní dispozice v komunikaci
 - Osobnostní typologie
 - První dojem
 - Sociální percepce
 - Chyby v sociální percepce
 - Empatie
- Psychologie mezilidského jednání
 - Teorie transakční analýzy
 - Egostavy a obranné mechanismy ega
 - Diagnostika preferovaného egostavu
 - Porozumění chování druhé strany, vlastnímu chování
- Umění naslouchat
 - Porozumění neverbálním signálům
 - Kladení otázek
 - Obsahová stránka naslouchání

ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ/LIDÍ VE VÝROBĚ (2 dny – až 16 hodin)

- Analýza konfliktního jednání ve výrobě
 - Zjištění příčin konfliktního jednání
 - Identifikace svízelných typů zaměstnanců
 - Typologie svízelných zaměstnanců
 - Volba zvládací strategie (jak a s kým jednat)
- Obrana proti manipulaci a zpětnému delegování
 - Agresivní a pasivní podoby manipulace
 - Nástroje boje proti manipulaci
- Psychická onemocnění a závislosti
 - Identifikace příznaků psych. onemocnění
 - Problematika závislosti
 - Kazuistiky
 - Doporučení k jednotlivým tendencím jednání
- Základy krizové intervence pro vedoucí ve výrobě
 - Jak zvládnou akutní krizi u podřízeného

- Diagnostika interpersonálních tendencí
 - Vlastní profil interpersonálních tendencí
 - Rysy extrémních poloh
- Řeč těla
- Charakteristické neverbální projevy svízelných typů

VEDENÍ PORAD A SCHŮZEK (2 dny – až 16 hodin)

- Zabíjáci efektivních porad
 - Proč porady, schůzky nefungují a co s tím?
 - Rozbor a reflexe zkušeností účastníků
- Klíčová pravidla efektivních porad
 - Jasně cíle a struktury porad
 - Zodpovědnosti jednotlivců, týmu
 - Jak na přípravu?
 - Tipy pro vlastní organizaci a řízení porad
 - Porada skončila, co dál?
- Vedení diskusí na poradě
 - Klíčové dovednosti vedoucího porady pro facilitaci, moderaci
 - Jak motivovat a aktivizovat skupinu k diskusím?
 - Jak usměrnit a reagovat na emoce, odpor, kritiku?
 - Jak diskusi uřídit a směřovat k výstupům?
- Prezentační, argumentační dovednosti při poradách
 - Jak zlepšit dovednosti vedoucího porady, samotných účastníků?
 - Čím podpořit kvalitu prezentací na poradě?
 - Tipy pro stručnost, jednoduchost příspěvků
 - Zásady efektivní komunikace
- Rozhodování a výstupy porad
 - Metody rozhodování při poradách
 - Výstupy a výsledky porad – jak s nimi dále pracovat?
- Nejčastější překážky efektivity porad

STRES A JEHO ODSTRAŇOVÁNÍ (2 dny – až 16 hodin)

- Sebepoznání – ponoření se do Vašeho nitra
- Naučte se řídit podle svých životních priorit
- Muži a ženy – jak najít společnou řeč?
- Jsem otrok své práce? Nalezení rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem
- Jak se zbavit únavy a stresu? – umění relaxace
- Tipy, jak předejít syndromu vyhoření

TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE (2 dny – až 16 hodin)

- Správný tým = konkurenční výhoda firmy
- Tým, týmová práce - základní charakteristika, proč využívat týmovou práci
- Budování týmu – kdo by neměl v týmu chybět
- Typologie členů týmu, týmové role – víte jaká je Vaše přirozená role v týmu?

- Úspěšný tým - podmínky efektivnosti a diagnostika základních potřeb týmu
- Motivace členů týmu - uspokojení individuálních i skupinových potřeb
- Od jednotlivce k týmu – správné ovlivňování individualit přispěje k výkonnosti týmu

VNITROFIREMNÍ KOMUNIKACE (2 dny – až 16 hodin)

- Role komunikace ve vnitrofiremních procesech
- Hlavní principy vnitrofiremní komunikace
- Pravidla interní komunikace ve firmě
- Cíle vnitrofiremní komunikace, formy a prostředky
- Informační propojení firmy a jednotlivých pracovníků, základní oběh informací potřebných pro výkon práce každého pracovníka
- Harmonizace potřeb jednotlivce a firmy
- Jak může jednatlivec ovlivnit přijetí nových sdělení efektivní interní komunikací?

SNIŽOVÁNÍ NÁKLADŮ (2 dny – až 16 hodin)

- Odpovědnostní a účelový pohled na spotřebu jako východisko pro racionální snižování nákladů
- Normování spotřeby na výkon, rozdíly v řízení opakované a zakázkové výroby
- Rozpočtové řízení nákladů
- Zero based budgeting versus definované trendy rozpočtových limitů
- Flexibilní hodnocení spotřeby, odchylková analýza, opatření k nápravě
- Praktické metody posouzení skutečných nákladů na činnost
- ůhody a rizika outsourcingu, metody rozhodování
- Hledání ztrátových zakázek, skupin produktů a zákazníků, užití ABC přístupu
- Lidský faktor a specifika redukce personálních nákladů

FINANČNÍ ŘÍZENÍ PRO ZVYŠOVÁNÍ VÝKONNOSTI (1 den – až 8 hodin)

- Systém řízení výkonnosti
- Strategie
- Plánování
- Forecasting
- Risk Management
- Management Reporting
- Transformace Financí – Finance Business Partner
- Nejlepší současné technologie

ŘÍZENÍ NÁKLADŮ A ZISKOVOSTI (2 dny – až 16 hodin)

- Systém alokace nákladů
- Systém řízení ziskovosti
- Analýzy ziskovosti
- Režijní náklady – úsporné programy
- Odchylková analýza výsledků hospodaření
- Analýza bodu zvratu, interpretace s využitím krycích příspěvků
- Analýzy profitability s využitím víceúrovňových krycích příspěvků a ABC

MANAŽERSKÝ REPORTING (2 dny – až 16 hodin)

- Systém řízení výkonnosti
- Co a proč reportovat
- Jak informace zobrazovat, jaké datové a grafické struktury používat
- Jak manažerský reporting organizovat
- Jaká je nejlepší technologie v současnosti