

OBSAH

Kapitola účetní ekonomické a právní kurzy	4
Novinky v daních a účetnictví	4
Účtování v cizí měně	4
Daň z přidané hodnoty	4
Daně z příjmu právnických osob	4
Cestovní mNáhrady	4
Hmotný a nehmotný majetek	5
Cash flow	5
Ekonomické minimum - pro začátečníky	5
Ekonomické minimum - pro pokročilé	5
Simulační workshop řízení podnikových financí I	6
Simulační workshop řízení podnikových financí II	6
Právní minimum	6
Veřejné zakázky	6
Smluvní vztahy	7
Investiční controlling	7
Plánování a forecasting	7
Finanční analýza a řízení podnikových financí	7
Controlling v praxi	8
Nákladový controlling I	8
Nákladový controlling II	8
Finanční controlling I	8
Finanční controlling II	8
Začínáme s analýzou dat (.....	9
Business analýzy	9

Business Insight: Analýzy ve výrobě	9
Komunikace dat a informací (.....	9
Business Thinking (.....	9
Finanční výkazy a ukazatele (.....	9
Přidaná hodnota v podnikání (.....	10
Kapitola MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI.....	10
Argumentace a přesvědčivá komunikace	10
Asertivní jednání	10
Efektivní komunikace	10
Emoční	11
Firemní kultura	11
Hodnotící a motivační pohovory.....	11
Jednání a vyjednávání	11
Komunikace v obtížných situacích.....	12
Konfliktní situace	12
Vedení a koučink zaměstnanců	12
Management (řízení) změn	12
Motivace zaměstnanců	12
Obchodní dovednosti	13
Postupy výběru zaměstnanců	13
Prezentační dovednosti	13
Rétorika	13
Time management	13
IMAGE obchodníka	14
Kompetentní manažer	14
Kreativní metody v řízení.....	14
Nátlakové metody - jak se bránit.....	14

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

KAPITOLA ÚČETNÍ EKONOMICKÉ A PRÁVNÍ KURZY

NOVINKY V DANÍCH A ÚČETNICTVÍ (1 den – až 8 hodin)

- Základní přehled novinek v daních a účetnictví platných pro rok realizace kurzu
- Aktuální novinky ve výkladech, stanoviscích MF ČR

ÚČTOVÁNÍ V CIZÍ MĚNĚ (1 den – až 8 hodin)

- Kursy pro přepočítání cizí měny (v účetnictví a u DPH)
- Řešení kursových rozdílů
- Kursová rozdíla při úhradě dluhů a inkasu pohledávky
- Záloha v cizí měně a její vyúčtování
- Základní kapitál a cizí měna
- Finanční leasing v cizí měně – kursová rozdíla
- Opravné položky k pohledávkám v cizí měně
- Cestovní náhrady a přepočítací kursy
- Závěrkové přepočty cizí měny – vyúčtování kursových rozdílů

DAŇ Z PŘIDANÉ HODNOTY (2 dny – až 16 hodin)

- Aktuální legislativa DPH a předpokládaný vývoj
- Předmět daně
- Zdaňovací období
- Daňové přiznání
- Kontrolní hlášení
- Základ daně, sazby daně
- Povinnost přiznat daň
- Daňové doklady
- Režim přenesení daňové povinnosti
- Nárok na odpočet
- Změna režimu, zvláštní režimy

DANĚ Z PŘÍJMU PRÁVNICKÝCH OSOB (1 den – až 8 hodin)

- Novinky v zákoně o DPPO k datu realizace kurzu
- Stanovení základu daně
- Položky zvyšující výsledek hospodaření
- Položky snižující výsledek hospodaření
- Daňové a nedaňové náklady
- Slevy na dani
- Návaznosti účetního výsledku hospodaření na zákon o DP
- Transformace účetního výsledku hospodaření na základ daně

CESTOVNÍ MNÁHRADY (1 den – až 8 hodin)

- Obecné vymezení problematiky cestovních náhrad
- Poskytované náhrady cestovních výdajů ve vazbě na zákon o daních z příjmů a pojistné zákony
- Jízdné a náhrady jízdních výdajů na pracovních cestách

- Stravné při tuzemských a zahraničních pracovních cestách
- Speciální postupy při poskytování cestovních náhrad
- Související daňová problematika (cestovní náhrady x silniční daň)
- Aplikace cestovních náhrad u podnikající fyzické osoby

HMOTNÝ A NEHMOTNÝ MAJETEK (1 den – až 8 hodin)

- Výklad aktuálních předpisů
- Vymezení odpisovatele
- Způsoby pořízení dlouhodobého majetku
- Zařazení, vyřazení, převody uvnitř účetní jednotky
- Technické zhodnocení, modernizace, rekonstrukce
- Dopady do výsledku hospodaření
- Zařazování a vyřazování majetku
- Účtování pořízení zásob
- Účtování nedokončené výroby
- Vnitropodnikové směrnice

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)

- O co jde ve financích
- Účetní systém a role účetních výkazů
Hospodářský výsledek a cash-flow
- Pohledem účetních: proč účtovat podvojně
- Majetek a jeho financování
- Výsledek hospodaření zblízka
- Pohledem finančního ředitele – základní ukazatele finanční analýzy

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

- Klíčové procesy firemních financí
- Klíčové pojmy firemních financí
- Firma z pohledu rozvahy
- Firma z pohledu výsledovky
- Hospodárnost firemní spotřeby
- Účelnost obchodních zakázek a účelnost (výhodnost) investic
- Výkonnost, plánování a controlling

- 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

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 předsmluvní 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) RS

- 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) RS

- 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) RS

- 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

ZAČÍNÁME S ANALÝZOU DAT (1 den – až 8 hodin)

- Způsoby získání dat ze zdrojových systémů, jejich čištění a transformace
- Využití jazyka SQL pro spojování tabulek, filtrování, seskupování a řazení dat
- Dimenzionální modelování a datové sklady: dimenze, fakta a vazební můstky
- Základní přehled a srovnání SW řešení pro datového analytika

BUSINESS ANALÝZY (1 den – až 8 hodin)

- Klíčové prvky business analýzy, nástroje a techniky
- Profil business analytika
- 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
- Volba analytických postupů, využití statistických funkcí

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

- Podpora základních rozhodovacích úloh na příkladech z praxe
- Analýzy míry spotřeby a efektivity výroby, snižování výrobních nákladů
- 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
- Výrobní reporting
- Spolupráce pro nastavování informačních systémů a senzoriky výroby

KOMUNIKACE DAT A INFORMACÍ (1 den – až 8 hodin)

- Nejde jen o čísla - verbální a paraverbální a neverbální komunikace
- Efektivní sdělení – příprava a praktický trénink
- Desatero úspěšného zvládnutí prezentace pro „finančáky“
- Nepříjemné informace, nepřijímání informací (např. zkrácení termínu měsíční závěrky nebo odevzdání reportu)

BUSINESS THINKING (1 den – až 8 hodin)

- Princip podnikání a základy ekonomiky
- Koloběh peněz ve firmě
- Investování a práce s riziky
- Základní ukazatele pro řízení podniku

FINANČNÍ VÝKAZY A UKAZATELE (1 den – až 8 hodin)

- Účetní výkazy – druhy, význam, struktura
- Bilance a základní pohled na aktiva a pasiva
- Peněžní toky a časová hodnota peněz
- Výkaz zisků a ztrát, poměrové ukazatele

PŘIDANÁ HODNOTA V PODNIKÁNÍ (1 den – až 8 hodin)

- Tvorba hodnoty v podniku
- Příspěvky k hodnotě přes procesy a útvary
- Výnosy, náklady, marže, ziskovost
- Řízení kapacit a produktivity

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 INTELIIGENCE (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 pomoci 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 POHOVORY (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
- Vytýkací 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

VEDENÍ A KOUČINK ZAMĚSTNANCŮ (2 dny – až 16 hodin)

- Styly vedení a jejich vliv na zaměstnance
- Efektivní využití stylů vedení
- Tým a jeho vedení
- Fáze vývoje týmu
- Priority v práci manažera
- Delegování

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

- Zvládnání 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 druhého
- 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 zvládání 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
- Sebemotivace 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 vyjednavče
- 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 rapportu)
- 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 – návčik
- 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 incentive 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 percepci
- 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
 - Jasné 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 diskusi?
- 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 jednotlivec 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
- Výhody 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