



**Evropský sociální fond
Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnost**

ZÁVĚREČNÉ HODNOCENÍ VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU „OBCHODNÍCH DOVEDNOSTI“

**realizovaného v rámci vzdělávacího projektu
„Zvýšení konkurenceschopnosti a adaptability pracovníků
společnosti ThyssenKrupp Ferrosta, spol. s r.o.“**

ThyssenKrupp Ferrosta



ThyssenKrupp

Praha
listopad 2009

SKUPINA:	Obchodní dovednosti
POČET OSOB:	15 účastníků, 1 skupina
ROZSAH:	14 tréninkových dnů
ČASOVÝ HARMONOGRAM:	duben – prosinec 2009

RÁMCOVÉ CÍLE PROGRAMU:

- Rozvinout obchodní dovednosti – zejména dovednost využívání efektivních komunikačních a prezentačních technik při prodeji
- Osvojit si schopnost aktivně naslouchat zákazníkovi
- Rozvinout schopnost zjistit skutečné motivy a potřeby zákazníka a reagovat na ně
- Zdokonalit principy prodeje a techniky zvládnání námitek a argumentace, tipy a triky pro obchodníky
- Uvědomění si vlastního profilu úspěšného obchodníka – význam osobní image a autority
- Naučit se efektivněji vyjednávat s různými typy osobností a zákazníků
- Osvojit si techniky asertivního chování při zvládnání konfliktů
- Uvědomit si zásady úspěšné péče o zákazníka a zásady Key Account Managementu
- Seznámit se se základy marketinku v obchodní praxi
- Zvýšit efektivitu a kvalitu plnění cílů a profesionalitu poskytovaných služeb – přejít od nabízení k efektivnímu obchodnímu vyjednávání
- Posílit sebevědomí a motivaci zaměstnanců pro výkon obchodní pozice a podpořit jejich "obchodní myšlení"

TEMATICKÝ OBSAH PROGRAMU „OBCHODNÍ DOVEDNOSTI“:

- Komunikační dovednosti v prodeji
- Prodejní techniky
- Obchodní prezentace
- Péče o zákazníka
- Vyjednávání a obtížné situace v komunikaci při obchodní praxi
- Psychologie úspěšného prodeje

MÍSTO KONÁNÍ PROGRAMU:

- Hotel Royal Galerie, Křižíkova 331/87, Praha 8
- Hotel Step, Malletova 1141, Praha 9

VEDENÍ PROGRAMU:

- Mgr. Denisa Stáncová, lektor kurzů

HODNOCENÍ PROGRAMU:

Všechny kurzy proběhly dle zadání klienta v dohodnutém obsahovém i časovém rozsahu. Ze zpětné vazby účastníků kurzů vyplývá, že účastníci byli převážně velmi spokojeni. Atmosféra spolupráce po celou dobu konání programu v rámci týmu i s lektorem byla přátelská, otevřená a konstruktivní. Účastníci často diskutovali, pokládali otázky, přirozeně se zapojovali do diskuzí a formulovali své návrhy na řešení a zvládání konkrétních obchodních, prodejních a interpersonálních situací.

Kurzy byly vedeny interaktivní formou v rozsahu dvou tréninkových dnů a následného workshopu, kde měli všichni účastníci dostatek možností procvičit si své nové poznatky a dovednosti v konkrétních vlastních případových rolích a situacích. V programu byla zařazena individuální i skupinová cvičení, individuální i skupinové případové studie a jejich interpretace, video-nahrávky s individuálním rozбором, cvičení, testy a dotazníky, sebe-prezentování, obchodní tipy a triky, průběžné diskuze s brainstormingem a možnost individuální konzultace s lektorem. Během kurzu byl kladen důraz na dostatek prostoru pro zapojení všech účastníků a možnost řešení konkrétních problematik dle zájmu jednotlivých účastníků.

Všichni účastníci obdrželi souhrnné prezentační materiály, se kterými pracovali již v průběhu kurzu a zpracovávali si individuální akční plány rozvoje podporující zavedení získaných poznatků do praxe a osvojení si procvičovaných dovedností v budoucnu.

Ze závěrečných písemných i ústních hodnocení provedených všemi účastníky vyplývá, že účastníci hodnotili ve všech sledovaných kritériích celý program nadprůměrně – odborná kvalita programu, tematický obsah jednotlivých kurzů a informace, které v programu získali jako velmi přínosné, stejně tak vyjádřili velmi kladné hodnocení výkonů lektorů – odborná znalost témat, srozumitelnost výkladu, reakce na potřeby účastníků, možnost aktivního zapojení a praktického procvičení. Naprostá většina účastníků uvedla, že získané znalosti a dovednosti považuje za přínosné a zcela jistě je využije ve své profesní praxi. Závěrem každého hodnocení jednotlivých kurzů bylo klientovi předáno doporučení pro další profesní rozvoj zaměstnanců v následujících týdnech a měsících, případně nadřizovaným účastníků, jak navázat na získané znalosti a dovednosti s využitím stanovených cílů a individuálních akčních plánů účastníků programu v každodenní praxi.

Celkem se programu zúčastnilo 15 obchodníků společnosti v 1 skupině. Prezenční listiny tvoří vždy přílohu hodnocení jednotlivých kurzů včetně podrobné písemné a grafické analýzy hodnocení jednotlivých kurzů účastníky.

Věříme, že osobní reference účastníků tohoto programu budou tím nejlepším závěrečným hodnocením naší vzájemné spolupráce. Přejeme všem Vaším zaměstnancům mnoho úspěchu v uplatnění získaných dovedností jak v profesním, tak v osobním životě.

Těšíme se na případnou další spolupráci s Vámi.

S váženým pozdravem,

Guy Plessen
jednatel společnosti The Academy s.r.o.

THE ACADEMY

The credit for your career!



Barrandov Business Centre
Geologická 2
CZ 152 00 Praha 5

IČO: 72112271
DIČ: CZ72112271

The Academy, s.r.o.
info@theacademy.cz
www.theacademy.cz