



www.TeleDom.sk

Brána
do sveta
vzdelávania

PONUKA
VZDELÁVACÍCH AKTIVÍT
TeleDom

ZAMERANÁ NA TÉMU NÁKUP A PREDAJ

Vážený pán, pani.

TeleDom – Vzdelávacie centrum, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť Novitech Partner s.r.o. sa nachádza v blízkosti centra mesta na Timonovej ulici č. 27. Hlavným poslaním Vzdelávacieho a konferenčného centra TeleDom je poskytovanie najnovších znalostných služieb pre našich zákazníkov.

Naše vzdelávacie aktivity definujeme v ponuke, ktoré rámcovo špecifikujeme a podrobnejšie informácie pochopiteľne poskytneme na Vaše požiadanie.

Ponuka vzdelávacích modulov

Ponúkame širokú škálu akreditovaných odborných kurzov a školení zameraných na rozvoj a zlepšenie manažérskych zručností, ktoré Vám zaručia nielen Váš pracovný a osobnostný rast, ale aj cestu k jednotlivým spôsobom ako úspešne realizovať svoje plány a ciele v oblasti podnikania.

Naši lektori Vám vďaka dlhoročnej praxe poskytnú rôzne osvedčené metódy a spôsoby zvládnutia procesov, ktoré Vám pomôžu v operatívnom riadení. Jednotlivé modelové situácie si budete môcť vyskúšať priamo aj na školení pod vedením odborných lektorov, ktoré budete môcť rýchlo a úspešne aplikovať v praxi.

Ponúkame skupinové školenia pre verejnosť, ale aj pre uzavreté skupiny v rámci jednotlivých spoločností aj priamo v sídlach firiem, kde rozsah a obsahovú náplň vieme prispôbiť požiadavkám objednávateľa.

Kód	Názov vzdelávacej aktivity	Termín	Rozsah hodín	Cena s DPH v €
Rozvojové schopnosti				
Modul 1	Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov	Podľa dohody s odberateľom	2 dni	-
Modul 2	Osobný predaj – ako uspieť u zákazníka (malo – veľkoobchod)	Podľa dohody s odberateľom	2 dni	-
Modul 3	Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom	Podľa dohody s odberateľom	1 deň	-
Modul 4	Koučing, Mentoring, Spätná väzba v teréne	Podľa dohody s odberateľom	1 deň	-
Modul 5	Kickoff míting	Podľa dohody s odberateľom	1 deň	-
Modul 6	Teamleader – manažérske zručnosti lídrov	Podľa dohody s odberateľom	Podľa dohody s odberateľom	-
Modul 7	Zvládanie konfliktných a stresových situácií - cesta k úspechu	Podľa dohody s odberateľom	Podľa dohody s odberateľom	-
Modul 8	Corss selling	Podľa dohody s odberateľom	Podľa dohody s odberateľom	-
Modul 9	Tréning predajných techník	Podľa dohody s odberateľom	2 dni	-
Modul10	Ako zvládať manipuláciu pri predaji a nákupe	Podľa dohody s odberateľom	2 dni	-

Kód	Názov vzdelávacej aktivity	Termín	Rozsah hodín	Cena s DPH v €
Modul11	Ako zvýšiť ročné tržby + Akčný plán zvýšenia predaja	Podľa dohody s odberateľom	1 deň	-
Modul 12	Presvedčivý a sebavedomý šéf - RÉTORIKA	Podľa dohody s odberateľom	1 deň 2 dni	- -

Minimálny počet uchádzačov v skupine je 10 - 15 osôb.

Ceny jednotlivých modulov sú uvádzané na osobu/kurz.

Modul 1 – 8 lektoruje: Ing. Zdenko Knižka a Modul 9 – 12 lektoruje RNDr. Alexander Birčák.

Seminár zahŕňa:

- Lektorské služby (diskusia a priebežné konzultácie)
- Študijný materiál
- Občerstvenie

Popis jednotlivých modulov:

Modul 1	Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov
Cieľ kurzu:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať zručnosti nákupcov a obchodníkov pri vyjednávaní 2. Naučiť ako znížiť náklady a zvýšiť zisk firmy 3. Identifikovať potrebné zmeny v nákupe a obchodovaní
Cieľová skupina:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nákupcovia 2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
Obsahová náplň:	<p>A. Ako zlepšiť prípravu na vyjednávanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Získavanie informácií a segmentácia zákazníkov • Príprava pred vyjednávaním a ako získať pozitívny prístup • Stanovovanie cieľov (BATNA, metóda O-P-M) • Stratégia vyjednávania (WIN-WIN, WIN-LOST, LOST-LOST) • Príprava argumentov, otázok a zvládanie námietok • Protokol, taktika, príprava podmienok na vyjednávanie <p>B. Správnou komunikáciou získať výhody</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dešifrovanie signálov počas vyjednávania • Verbálna, vokálna a neverbálna komunikácia • Aktívne počúvanie, pozícia vs. záujem, „4 uši“ • NLP – presvedčovacie vzorce <p>C. Zvládať taktiky a manipulácie pri vyjednávaní</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výber taktík vo vyjednávaní • Manipulatívne techniky (popis, výhody, nevýhody, použitie) <p>D. Prečítať typológiu protihrača a využiť ju vo svoj prospech</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problémové typy (prejavy , príklady ich vyjadrení, ako zvládať prejavy) • Pozičný, kompromisný, principiálny, ústupový, indierentný vyjednávač <p>E. Vyriešiť konfliktné situácie počas vyjednávania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zásady riešenia konfliktov • Ako predchádzať konfliktom • Dvojstupňová metóda riešenia konfliktu <p>F. Správne rokovať o cene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zóna dohody a pravidla pri vyjednávaní • Analýza cenového rozhovoru • Informácie 2+1+1

Modul 1	Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov
Metodika:	Nácvik reálneho vyjednávania, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, simulácia vyjednávania, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, prípadové štúdie.

Modul 2	Osobný predaj – ako uspieť u zákazníka (malo - veľkoobchod)
Cieľ kurzu:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naučiť sa metodiku prípravy na predaj a plánovania predaja 2. Rozvíjať schopnosti prezentácie úžitkov a zvládať námietky 3. Zlepšiť schopnosť viesť obchodný rozhovor, zvýšiť svoj predaj
Cieľová skupina:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Key account manager, manažér predaja – B2B 2. Obchodník, predajca, asistenti predaja – B2C 3. Poradca (finančný, nefinančný) 4. Každý, kto obchoduje, predáva a chce byť úspešnejší
Obsahová náplň:	<p>A. Plánovanie obchodných aktivít</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie hľadania nových zákazníkov • Rozbor 3-3-3 • Plánovanie kontaktov, telefonátov <p>B. Príprava na stretnutie so zákazníkom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stanovenie cieľov a stratégie • Analýza zákazníkov, analýza konkurencie <p>C. Obchodná návšteva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otvorenie obchodného rozhovoru a spoznávanie zákazníka • Prezentácia úžitkov produktu (služby) • Zvládnutie námietok, formulácia argumentov a otázok • Nákupne signály a techniky uzatvorenia obchodu <p>D. Prečítať typológiu zákazníka a využiť ju pri predaji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedant, puntičkár, boss a pohodový typ zákazníka • Testy pre účastníkov <p>E. Zvládať taktiky a manipulácie pri predaji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zdržiavacie manévry – metóda „Colombo“ • Manipulatívne techniky a ako ich zvládať <p>F. Správne rokovať o cene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zóna dohody a pravidla pri vyjednávaní • Analýza cenového rozhovoru <p>G. Krížový a doplnkový predaj</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniky cross-selling (ako navýšiť hodnotu predaja) • Techniky up-selling (keď zákazník nakupuje aj to, čo pôvodne nechcel)
Metodika:	Nácvik reálneho obchodného stretnutia + videoanalýza, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, tvorba argumentov a otázok, riešenie modelových situácií z praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov.

Modul 3	Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom
Cieľ kurzu:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať schopnosť komunikácie s komplikovaným zákazníkom 2. Naučiť ako odhaľovať manipulatívne a agresívne taktiky zákazníka 3. Správne vyjednávať pod tlakom zo strany zákazníka
Cieľová skupina:	1. Obchodníci, ktorí majú komplikovaných zákazníkov

Modul 3	Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom
	2. Pracovníci oddelení starostlivosti o zákazníkov 3. Zamestnanci, ktorí majú osobný a telefonický kontakt so zákazníkom 4. Manažéri komunikujúci s náročnými zákazníkmi (aj internými)
Obsahová náplň:	<p>A. Komunikačné kanály v osobnom a telefónnom kontakte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozdiely v osobnej a telefónnej komunikácií • Základy verbálnej, vokálnej, neverbálnej komunikácie • Ako odstrániť chyby v komunikácií (verbálna, neverbálna, vokálna) • Najväčšie prehrešky pri komunikácií so zákazníkom <p>B. Presvedčivá a asertívna komunikácia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asertívne techniky v komunikácií • Dešifrovanie signálov počas komunikácie • Aktívne počúvanie, pozícia vs. záujem, „4 uši“ • NLP – presvedčovacie vzorce v komunikácií <p>C. Účinná argumentácia a reakcia na protiargumenty</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vybrať správne argumenty • Analýza argumentov • Správne prezentovanie argumentov • Zvládanie námietok a protiargumentov – metódy <p>D. Prečítať typológiu zákazníka a využiť ju vo svoj prospech</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problémové typy (prejavy , príklady ich vyjadrení, ako zvládať prejavy) • Typ agresívny, plačka, ťarbavý, mudrlant, negatívny, pasívny, sťažovateľ • Typy zákazníkov – puntičkár, boss, hľadač harmónie, pohodový <p>E. Vyriešiť konfliktné situácie počas komunikácie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zásady riešenia konfliktov v komunikácií • Ako predchádzať konfliktom • Dvojstupňová metóda riešenia konfliktu <p>F. Reakcie na neférovú komunikáciu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako odrážať neférové útoky zo strany zákazníka
Metodika:	Precvičenie komunikácie s náročným zákazníkom, riešenie individuálnych a tímových úloh, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, videozáznam so spätnou väzbou.
Rozsah:	1 deň (ak účastníci absolvovali Modul č.1 a 2)

Modul 4	Koučing, Mentoring, Spätná väzba v teréne
Cieľ kurzu:	1. Analyzovať predajný rozhovor priamo v praxi 2. Využiť metodiku koučingu, mentoringu a SV na zlepšenie predajných schopností predajcu, nákupcu
Cieľová skupina:	1. Predajcovia 2. Nákupcovia
Obsahová náplň:	<p>A. Účasť na predajnom rozhovore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predajcovia – v „teréne“ priamo u zákazníka • Operátor – call centrum <p>B. Analýza predajného rozhovoru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analýza reálneho predajného rozhovoru • Koučing, mentoring, SV - individuálne <p>C. Akčný plán rozvoja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijatie Osobného plánu rozvoja predajcu, nákupcu
Metodika Pomôcky:	Analýza predaja, rozbor , koučing, mentoring, spätná väzba, rozvojový osobný plán, telefonické konzultácie, e-mail konzultácie



Modul 5	Kickoff míting
Cieľ kurzu:	1. Upevniť získane predajne znalosti a zručnosti (nadstavba) 2. Nastaviť ďalší rozvoj predajcu a nákupcu
Cieľová skupina:	3. Predajcovia 4. Nákupcovia
Obsahová náplň:	A. Analýza využitia získaných znalosti a zručnosti <ul style="list-style-type: none"> • Rozbor predajných rozhovorov • Prijatie opatrení na zlepšenie
Metodika Pomôcky:	Individuálne analýzy, Osobný rozvojový plán, diskusia, výklad

Ďalšie možnosti – v závislosti od požiadaviek na výberové konanie
Poznámka: Ak majú viacerých tím lídrov, 2 dni

Modul 6	Team leader – manažérske zručnosti lídrov
Cieľ kurzu:	1. Rozvíjať zručnosti a schopnosti tímlídra pri vedení tímu 2. Zabezpečiť plnenie cieľov firmy cez rozvoj tímlídra 3. Identifikovať slabiny tímlídra a odstrániť ich
Cieľová skupina:	1. Manažéri 2. Tímlidri, riadiaci pracovníci

Poznámka: Variant 1 resp. 2 dni

Modul 7	Zvládanie konfliktných a stresových situácií – cesta k úspechu
Cieľ kurzu:	1. Riešiť komplikované situácie 2. Zvládať konflikty bez negatívnych následkov 3. Vedieť odstrániť, alebo zvládnuť stresové situácie
Cieľová skupina:	1. Manažment a riadiaci pracovníci 2. Tímlidri a vedúci skupín 3. Obchodníci, asistenti predaja, politici

Poznámka: Ak majú produkty (služby) vhodné na Krížový predaj – variant 1 resp. 2 dni

Modul 8	Cross selling
Cieľ kurzu:	1. Naučiť sa vyťažiť z aktuálneho rozhovoru čo najviac 2. Nenásilne nadviazať na ďalšiu ponuku produktov a služieb 3. Premostenie servisného rozhovoru (napr. elektrina – plyn)
Cieľová skupina:	1. Predajcovia* 2. Operátori Call centra 3. Zamestnanci Zákazníckych centier*

Modul 9	Tréning predajných techník
Cieľ kurzu:	Tréning rozvíja zručnosti predajcu vo vedení obchodného rozhovoru pre vytvorenie a upevňovanie vzťahu so zákazníkom.



Modul 9	Tréning predajných techník
	<p>Predajcovia budú po skončení školenia vedieť, ako lepšie komunikovať s dobrými zákazníkmi, aby nakúpili viac. Budú vedieť, ako komunikovať s „problematickými“ klientmi, aby z nich urobili dobrých klientov. Alebo aby vedeli včas prerušiť rozhovor, keď zistia, že klient u nich aj tak nikdy nenakúpi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať predajné zručnosti 2. Nacvičiť aktívne počúvanie, kladenie otázok a parafrázovanie pri predaji 3. Vedieť identifikovať typy klientov a zvoliť vhodný postup pri ich ovplyvňovaní 4. Poznať výsledky rôznych postupov pri ovplyvňovaní klientov 5. Rozvíjať sociálne zručnosti pri styku s klientom
Cieľová skupina:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nákupcovia 2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
Obsahová náplň:	<p>Obsah tréningu 1. deň:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie predaja, jednorazový / opakovaný predaj • Postoje vedúce k úspešnému predaju • Image predajcu • Budovanie vzťahu s klientom • Neverbálna komunikácia • Rečnicke predajné techniky – parafrázovanie, aktívne počúvanie • Postoje vedúce k predaju a kritické myslenie <p>Obsah tréningu 2. deň:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako predávať rôznym typom zákazníkov • Zvládanie emócií pri predajnom rozhovore • Stav mysle pri predaji • Zvládanie námietok • Zvládanie stresu pri predaji/nákupe
Rozsah:	2 dni (14 hodín)

Modul 10	Ako zvládať manipuláciu pri predaji a nákupe
	<p>Predávate nejaké produkty? Nakupujete tovar a služby? Stáva sa vám, že vás obchodní partneri „zaženu do kúta?“ Obchodné jednanie sú obľúbeným miestom pre manipuláciu, ktorou sa jeden z partnerov snaží získať neoprávnené výhody na úkor druhého.</p> <p>Zmanipulovaný človek sa cíti nepríjemne – buď manipulácii podľahne a urobí niečo, čo by za bežných okolností neurobil. Alebo manipuláciu odmietne, za čo si vyslúži manipulátorove výčitky a obvinenia, takže sa znova cíti nepríjemne.</p> <p>Ako zvládať manipuláciu a zachovať si pri tom dobrú náladu?</p> <p>Pochopením psychologických mechanizmov, ktoré fungujú pri manipulácii, získate návod na úspešnú obranu pred manipuláciou a jasnú hlavu bez výčítok.</p>
Cieľ kurzu:	<p>Cieľom školenia je zlepšiť Vašu schopnosť odolávať manipulácii pri obchodných rozhovoroch.</p> <p>Veľká časť školenia sa venuje tréningu modelových situácií, diskusii, analýze emócií a hľadaniu úspešných riešení na predpripravených príkladoch z praxe.</p>
Cieľová skupina:	1. Nákupcovia

Modul 10	Ako zvládať manipuláciu pri predaji a nákupe
	2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
Obsahová náplň:	Témy školenia: <ul style="list-style-type: none"> • Aký je rozdiel medzi manipuláciou, motiváciou a presvedčovaním • Rola emócií pri manipulácii ľudí • Rôzne typy manipulácie, manipulatívne hry • Manipulatívne metódy a taktiky • Šesť zásad pri zvládaní manipulatívneho správania • Komunikačné nástroje na zvládanie manipulácie • Vecná odolnosť pri manipulácii • 4 typy psychologickéj manipulácie • Návčik zvládania rôznych typov manipulácie
Rozsah:	2 dni (14 hodín)

Modul 11	Ako zvýšiť tržby + Akčný plán zvýšenia predaja
	<p>Zažívate pocit zahŕtenia každodennými úlohami? Poklesla vám a vašim ľuďom motivácia v práci, alebo dokonca máte nechut' k práci?</p> <p>Ste nespokojní s výkonomi svojich ľudí? Máte nedostatok spolupracovníkov, a aj tí, ktorých máte, odmietajú skúšať nové veci?</p> <p>Všetko toto sú príznaky, že potrebujete pracovný reštart.</p> <p>Ako sa robí pracovný reštart ľudí? Základom je zoznámiť spolupracovníkov s princípmi trvalo udržateľného podnikania, aby vedeli, ktoré cesty vedú k cieľu a ktoré nie. Na základe toho si potom vedia nájsť svoju cestu k zvýšeniu svojej motivácie i pracovných výkonov.</p>
Cieľ kurzu:	<p>Cieľom školenia je naučiť Vás, ako naštartovať seba i svojich ľudí k vyšším výkonom a novým veciam a tiež aké spôsoby môžete k tomu využiť.</p> <p>Tieto postupy môžete využiť pri vedení obchodného tímu, pri nábore nových ľudí, či pri zavádzaní nových postupov vo firme.</p>
Cieľová skupina:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nákupcovia 2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
Obsahová náplň:	<p>Na školení sa dozviete:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 typy osobností: iniciátor, realizátor a odporca zmeny v živote - Ako efektívne využiť pracovný čas - Ako robiť dobré obchody - Etapy riešenia problému - Cena za zmenu + deľba práce - Stav mysle pri riešení úloh - Príčiny demotivácie a ako ich prekonať - Akčný plán zmeny vás a vašich ľudí - Najčastejšia chyba šéfov pri reštarte pracovného tímu
Rozsah:	1 deň (7 hodín)

Modul 12	Presvedčivý a sebavedomý šéf - RÉTORIKA
	<p>Ako hovoriť pred ľuďmi, aby ste ich zaujali a presvedčili.</p> <p>Jednanie s nedisciplinovanými zamestnancami, nevraživými kolegami, či</p>



Modul 12	Presvedčivý a sebavedomý šéf - RÉTORIKA
	<p>rozhovory s odmietavými a nerozhodnými klientmi môžu byť veľmi stresujúce.</p> <p>Chcete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lepšie predať svoje myšlienky? • Lepšie zaujať a získať ľudí na svoju stranu? • Ovládať svoju trénu a vystupovať sebavedome? • Lepšie improvizovať v nečakaných situáciách? • Vedieť dávať podporujúcu spätnú väzbu iným ľuďom? • Byť presvedčivejší a dôveryhodnejší rečník?
Cieľ kurzu:	<p>Cieľom tréningu je zlepšiť Vašu schopnosť zapôsobiť rečou na iných ľudí.</p> <p>Bude tam trochu teórie a hlavne praktický nácvik jednotlivých rečníckych techník. Budete nielen prednášať svoje príspevky, ale aj dávať pozitívnu spätnú väzbu svojim kolegom. Tým si súčasne precvičíte svoje vodcovské zručnosti.</p>
Cieľová skupina:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nákupcovia 2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
Obsahová náplň:	<p>Riešením je zlepšenie Vašich rečníckych schopností, ktoré ponúka náš tréning: Presvedčivý a sebavedomý šéf – RÉTORIKA, alebo Ako zapôsobiť na ľudí rečou.</p> <p>Na školení si nacvičíte tieto rečnícke zručnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako prelomiť ľady, zaujať a začať rozhovor pred neznámymi ľuďmi. • Ako zlepšiť zrozumiteľnosť svojho prejavu tým, že si ho zorganizujete. • Ako zvýšiť presvedčivosť a dôveryhodnosť svojej reči tým, že si ujasníte jej účel. • Aké slová majú silu presvedčať a motivovať. • Ako využiť pri prejave reč tela a prácu s hlasom. • Ako sa vynájsť v nečakanej situácii – improvizácie. <p>Na školení si nacvičíte tieto vodcovské zručnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako efektívne načúvať a získavať informácie od iných. • Kritické myslenie – ako zbierať, analyzovať a použiť informácie. • Ako dávať spätnú väzbu – hodnotiť iných ľudí tak, aby ich to motivovalo k lepším výkonom. • Ako efektívne riadiť čas. • Ako plánovať a realizovať činnosti.
Rozsah:	1 - 2 dni (7 - 14 hodín)

Naše kontaktné údaje

Veríme, že Vás naša ponuka oslovila a tešíme sa na stretnutie s Vami.

Novitech Partner s.r.o.

S pozdravom

Novitech Partner s.r.o., Moyzesova 58,
040 01 Košice, Slovensko

Zuzana Dubovecká

Manažér, Vzdelávacie služby TeleDom

Prevádzka Vzdelávacie centrum TeleDom
Timonova č. 27, 040 01 Košice

Tel: +421 55 3274 428, 3274 402

Fax: + 421 55 3274 429

Mobil: + 421 903 467 556

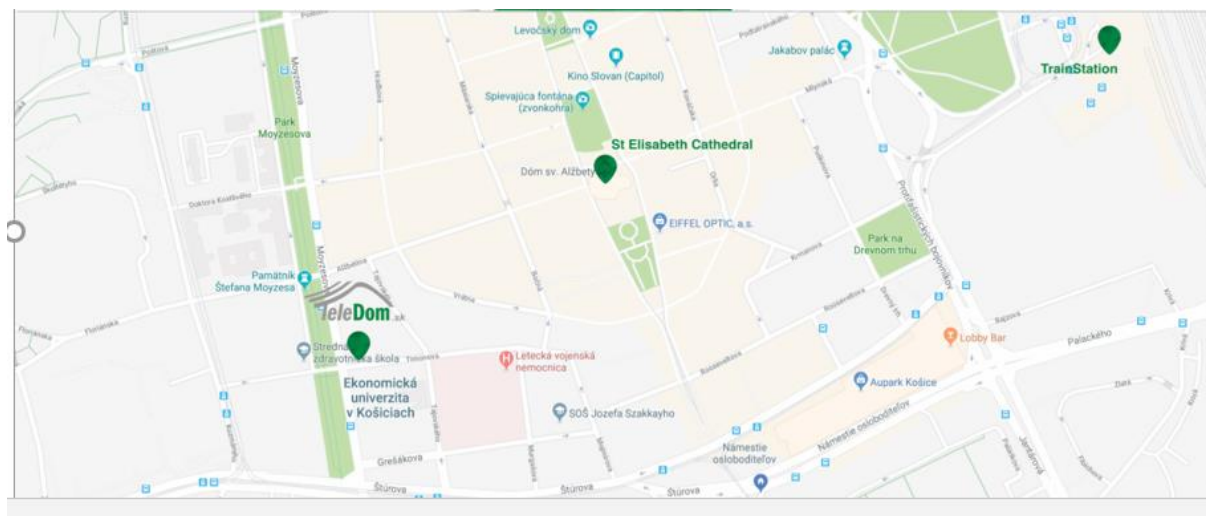
E-mail: dubovecka.zuzana@teledom.sk

Web: www.teledom.sk

[Naša Virtuálna prehliadka \(click\)](#)



Kde nás najdete



"U nás sa vždy dozviete viac!"

"You always learn more with us!"

Timonova 27, | 040 01 | Košice | Slovak Republic
www.teledom.sk | + 421-55-327 44 00 | + 421-55-327 44 28