

Перечень тренинговых программ

1. Продажи, переговоры, работа с клиентами

1.1. Продажи

- **Базовые навыки продаж** (курс для начинающих/неопытных сотрудников)
- **Активные продажи** (основной курс)
- **Продажи по методу SPIN** (продвинутый курс)
- **Продажи в торговом зале**
- **Продажи и переговоры по телефону**
- **Эмоциональный интеллект в продажах** (для опытных и очень опытных сотрудников)
- **Преодоление возражений**
- **Навыки презентации товара**
- **Организация выставочной деятельности и работа на выставке**

1.2. Переговоры

- **Ведение переговоров** (начальный и основной курс)
- **Ведение переговоров о закупках**
- **Переговоры по возврату задолженностей**

1.3. Обслуживание клиентов

- **Обслуживание клиентов** (базовый и продвинутый уровень)
- **Обслуживание клиентов по телефону**
- **Обслуживание клиентов в торговом зале**
- **Обслуживание клиентов в больших продажах** (этап внедрения)
- **Обслуживание клиентов в разных культурах**
- **Работа с ключевыми клиентами**
- **Преодоление конфликтов с клиентами** (как работать с «трудными» клиентами при личном и телефонном обслуживании)
- **Работа с жалобами и рекламациями**

1.4. Управление продажами

- **Управление сбытом/отделом продаж**
- **Управление большими продажами (SPIN)**
- **Управление процессом обслуживания клиентов**
- **Управление службой приема звонков**

- Управление магазином
- Развитие персонала системы сбыта

2. Управление взаимоотношениями

- **Деловое профессиональное общение**
- **Деловая коммуникация по телефону**
- **Ассертивное поведение** (умение отстаивать свои права и интересы своей организации, не нарушая прав и интересов оппонента)
- **Влияние и противостояние влиянию** (как бороться с манипуляциями в общении)
- **Управление конфликтами** (менеджмент конфликтных ситуаций)
- **Деловой этикет и межкультурная коммуникация**
- **Искусство презентации** (для менеджеров)
- **Деловая переписка**
- **Секретарь и босс**

3. Управление и лидерство

3.1. Для среднего менеджмента

- **Введение в должность менеджера** – для сотрудников, только что впервые ставших руководителями (или кадрового резерва) или **Инструментарий менеджера** – для уже работающих, но нуждающихся в повышении квалификации сотрудников.
 Модульный курс, включающий в себя (возможные темы):
 - Роли менеджера и лидера
 - Власть и влияние руководителя
 - Мотивирование подчиненных
 - Навыки делегирования
 - Навыки обратной связи
 - Проведение совещаний
 - Тайм-менеджмент и планирование
 - Построение и управление командой (Team effectiveness)
 - Решение проблем и принятие решений
 - Роль лидера – как руководить бывшими коллегами

Примечания.

1. Длительность каждого модуля – от 0,5 до 2 дней в составе всего курса.
2. **Каждая из этих тем существует и как отдельный тренинг** (1-3 дня)
3. В состав курса могут включаться другие темы (управление конфликтами, навыки коммуникации и т.п.)
4. Курс может быть разного уровня сложности и глубины в зависимости от уровня участников

- **Мастерская лидеров** (3 уровня)

- **Основы маркетинга** – (интерактивный семинар, для немаркетинговых специалистов)
- **Развитие креативности**
- **Коучинг - менеджмент**
- **Стресс-менеджмент**
- **Управление изменениями**
- **Управление проектами** (базовый и продвинутый уровень)
- **Финансовый менеджмент для нефинансовых специалистов** (базовый курс, интерактивный семинар, для нефинансистов)
- **Формирование команды** («интеллектуальный» Team building – в зале или «эмоциональный» Team building – интенсив на улице)
- **Эмоциональный интеллект руководителя**

3.2. Управление и лидерство (высший менеджмент)¹

- **Антикризисное управление** (*акцент на управленческие нефинансовые аспекты*)
- **Бизнес-планирование**
- **Стратегический менеджмент** (*акцент на управленческие нефинансовые аспекты*)
- **Разработка миссии, видения, целей и ценностей компании. Внедрение их на практике**
- **Лидерство в условиях перемен. Системное управление развитием и изменением.**
- **Формирование корпоративной культуры**

4. Управление персоналом (HR management)²

- **HR специалист как внутренний коуч**
- **Адаптация персонала**
- **Инструментарий HR-менеджера** (модульный курс, включающий в себя любые HR-темы)
- **Инструменты и модели вознаграждения**
- **Организация и проведение ассесмент-центров**
- **Эффективный рекрутер** (планирование ЧР, подбор персонала, проведение интервью)
- **Построение внутрикорпоративной системы обучения и развития**
- **Создание внутренней системы оценки**

¹ Программы могут быть те же, что для среднего менеджмента, но с более глубоким уровнем проработки; эти - дополнительно

² Эти же программы могут быть адаптированы для линейных менеджеров

- **Оценочное интервью**
- **Стратегическое планирование в сфере HR**
- **Тренинг для тренеров – базовый / продвинутый курс**