

ZARZĄDZANIE PERSONELEM

- program szkolenia



Przygotowana w ramach
MSUES

Opracował: **Lukasz Gorzym**

Kraków, 11 września 2014

CELE SZKOLENIA

Na poziomie wiedzy uczestnicy:

- dowiedzą się jak optymalizować komunikację w sklepach;
- poznają zasady aktywnego słuchania w pracy;
- poznają zasady efektywnego delegowania zadań;
- zobaczą jak inni menedżerowie delegują zadania;
- dowiedzą się jak niefinansowo motywować swoich pracowników;
- poznają zasady udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej.

Na poziomie umiejętności uczestnicy:

- będą ćwiczyli komunikację z pracownikami w różnych sytuacjach zawodowych;
- nauczą się korzystać z modelu zarządzania przez delegowanie;
- przećwiczą udzielanie pozytywnej i negatywnej oceny pracy;
- zaplanują motywowanie pozafinansowe w swoich sklepach.

Na poziomie postaw uczestnicy:

- doświadczą różnych sytuacji, z różnymi wariantami komunikacji w sklepie;
- będą bardziej świadomi swojej roli w procesie budzenia odpowiedzialności i motywowania pracowników.

PROGRAM SZKOLENIA

1. Komunikacja – kluczowe informacje o rzeczach najważniejszych.

- Czego nie uczą w szkole, a co każdy zarządzający wiedzieć powinien?
- Jak zorganizować komunikację w sklepie i uniknąć kosztowych nieporozumień?

(sytuacje aranżowane, dyskusja, praca w grupach, ćwiczenia typu „wow”)

2. Okiełznać chaos – zarządzanie przez delegowanie.

- Jakie są trzy pytania, na które zawsze trzeba znać odpowiedź?
- Jak zadbać o to, by każdy wiedział co ma robić bez naszej obecności?
- Jak delegować zadania i budować zaangażowanie?
- Jak przekazywać zadania codzienne, a jak sporadyczne czy nietypowe?

(budowanie planu delegowania, odgrywanie ról, praca w grupach, wykorzystanie kamery, dyskusja, film)

3. Żeby im się chciało chcieć – motywowanie pozafinansowe.

- Co o motywacji ludzi wiedzieć trzeba?
- Czym się różni motywacja od zaangażowania i o co powinniśmy zadbać w sklepie?
- Co robią najsukuteczniejsi i co z tego można zrobić w sklepie?
- Jak budować zaangażowanie i odpowiedzialność pracowników?
- Jak do nich mówić, żeby chcieli chcieć?

(mini wykład, dyskusja w grupach, praca w małych grupach)

4. Dobrzy, lepsi, coraz lepsi – rozwijanie pracowników.

- Jak rozmawiać z pracownikiem, gdy robi coś źle, tak żeby sam chciał to zmienić?
- Jak dbać o kompetencje pracowników w sklepie?
- Jak chwalić godnie i z sensem?

(ćwiczenia w małych grupach, analiza sytuacji)

ZAŁOŻENIA



działania rozwojowe dla sklepów

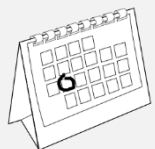


dedykowane właścicielom, kierownikom i pracownikom sklepów



główne obszary tej grupy szkoleń:

- zarządzanie personelem (kompetencje kierownicze)
- wprowadzanie usprawnień
- merchandising
- obsługa klienta



szczegółowe terminy ustalamy zgodnie z potrzebami Klienta

O NAS

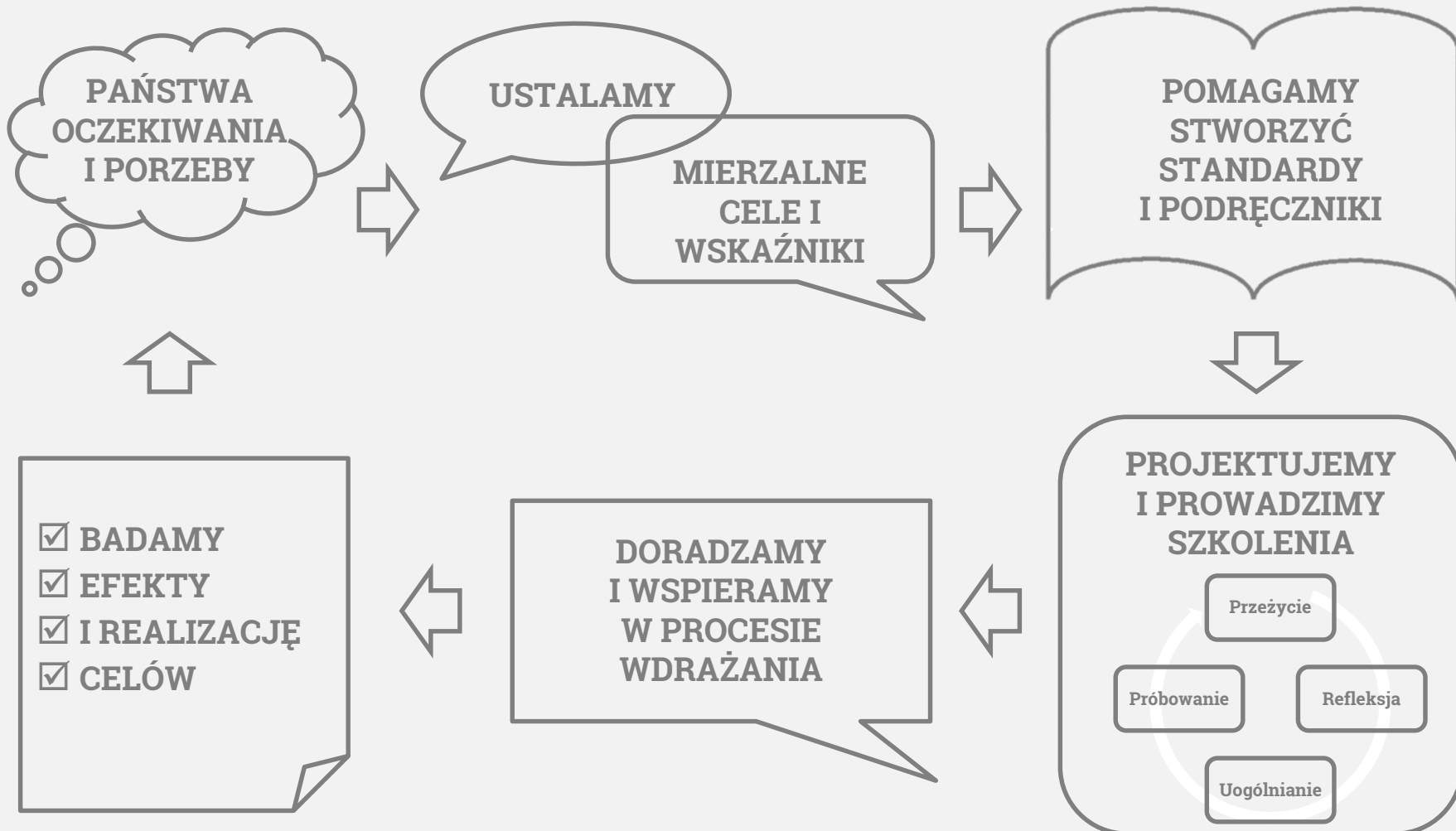
Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój to firma szkoleniowa, prowadzona przez praktyków - ekspertów. Połączyła nas chęć rozwoju i możliwości pracy w oparciu o własne standardy. Podstawą naszej pracy są jakość i etyka zawodowa. Osoby reprezentujące markę Nowe Trendy nieustannie rozwijają się i poddają swoją pracę weryfikacji po to, by druga część nazwy, a zarazem misja firmy były widoczne na sali szkoleniowej i w rezultatach ich pracy. Dowodem naszego zaangażowania w podnoszenie standardów pracy jest otrzymanie certyfikatu jakości usług szkoleniowych MSUES.

Celem naszej działalności jest wsparcie firm i instytucji w obszarze zarządzania personelem i obsługi klienta poprzez szkolenia i inne działania rozwojowe (konsultacje, follow-up, warsztaty wdrożeniowe). Co zawsze poprzedzone jest indywidualnie zaprojektowanym badaniem potrzeb klienta. To bezpośrednio przekłada się na jakość oferowanych przez nas usług.



Powyższa treść stanowi własność intelektualną firmy Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój lub osób trzecich, w których imieniu firma Nowe Trendy występuje. Materiał ten jest poufny i podlega ochronie prawem autorskim. Kopiowanie, przekazywanie osobom trzecim oraz wykorzystanie niezgodnie z intencją niniejszej oferty jest zabronione i stanowi naruszenie prawa.

JAK TWORZYMY PROJEKTY ROZWOJOWE?



KLIENCI, DLA KTÓRYCH PRACOWALIŚMY



Powyższa treść stanowi własność intelektualną firmy Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój lub osób trzecich, w których imieniu firma Nowe Trendy występuje. Materiał ten jest poufny i podlega ochronie prawem autorskim. Kopiowanie, przekazywanie osobom trzecim oraz wykorzystanie niezgodnie z intencją niniejszej oferty jest zabronione i stanowi naruszenie prawa.



NOWE
TRENDY

SZKOLENIA
INSPIRACJA
ROZWÓJ

