ASCENT GROUP

Catalog training

2024

Growth. People. Business.

CINE SUNTEM

19+ ANI ÎN PIAȚA DE CONSULTANȚĂ ȘI TRAINING

26+ ANI EXPERIENȚĂ

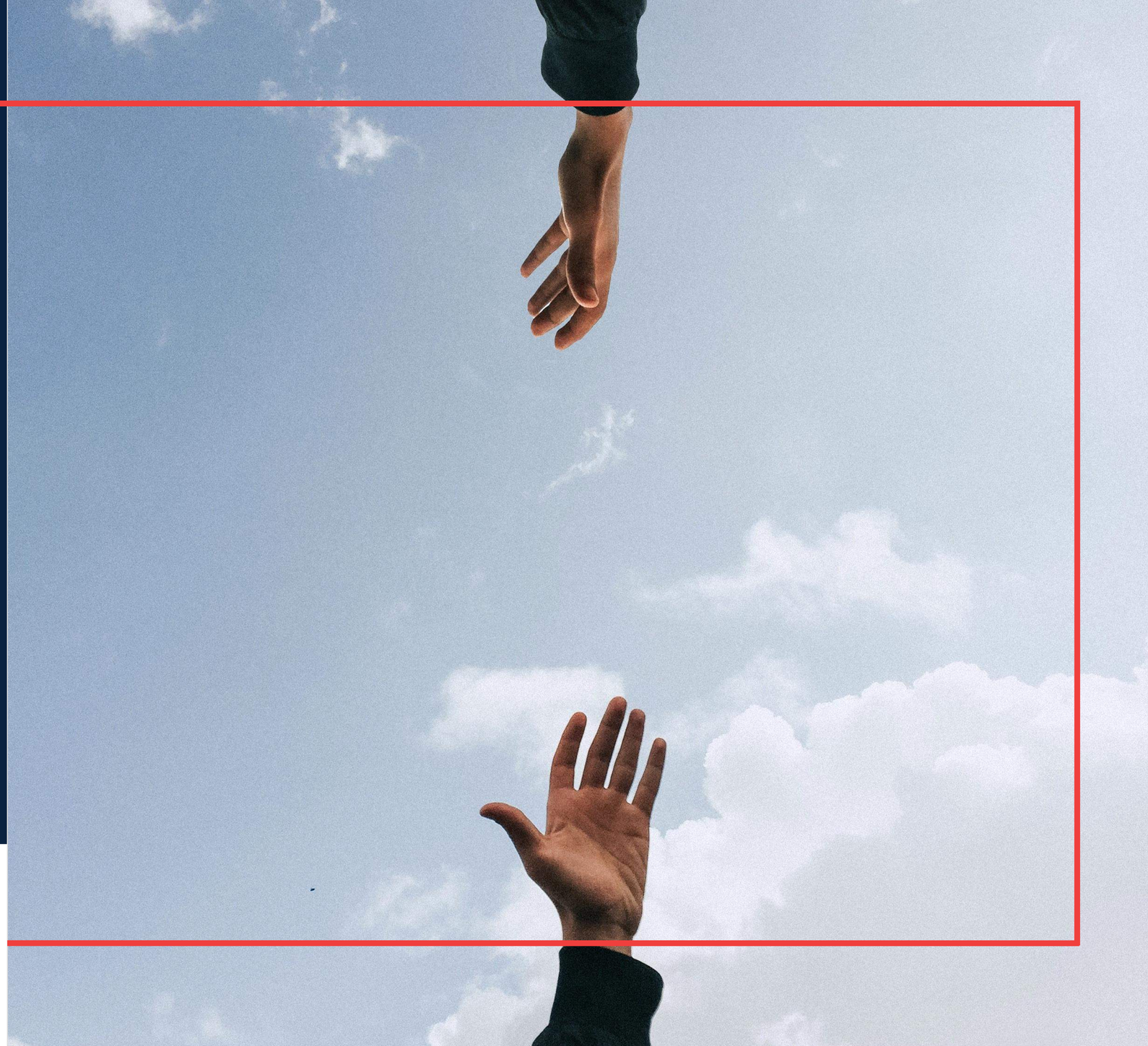
35+ CONSULTANȚI

7+ ȚĂRI

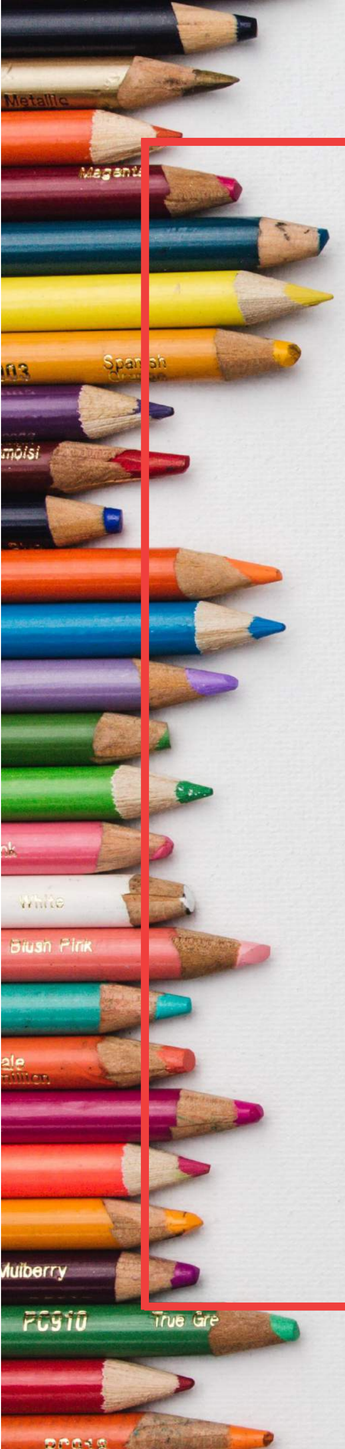
550+ PROIECTE DE SUCCES

230+ CLIENȚI MULȚUMIȚI

124.500+ ORE TRAINING / CONSULTANȚĂ



Growth. People. Business.



INDUSTRII & COLABORĂRI

- Agricultură
- Distribuție
- Asigurări
- HoReCa
- Automotive
- Educație
- Petrol și Gaze
- Tehnologie
- Sănătate
- Finanțe și Bănci
- Servicii Profesionale
- Hoteluri și Turism
- Manufactură
- Imobiliare și Construcții
- Transport și Logistică
- Infrastructură
- Organizații Non-Guvernamentale

VALOAREA NOASTRĂ CONSTĂ ÎN A OFERI

SOLUȚII DE BUSINESS ADAPTATE CERINȚELOR FIECĂRUI CLIENT

REALIZĂM ACEST LUCRU DE PESTE **124,000+ ORE** ÎN BENEFICIUL CLIENȚILOR NOȘTRI, PRIN SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI TRAINING (ȘI NUMĂRĂTOAREA CONTINUĂ).

Growth. People. Business.

ASCENT GROUP

INDEX

MANAGEMENT SKILLS

1. **Leadership & Management**.....Slide 8
2. **Planificare Strategică**.....Slide 13
3. **Innovation Management**.....Slide 18
4. **Gândire Antreprenorială și Intrapreneurship**.....Slide 23
5. **Project Management** .....Slide 28
6. **Managementul Schimbării**.....Slide 34
7. **Managementul Conflictului**.....Slide 39
8. **Managementul Timpului**.....Slide 44
9. **Managementul Stresului**.....Slide 49

Growth. People. Business.

ASCENT GROUP

INDEX

SOFT SKILLS

10. Dezvoltarea Abilităților de Comunicare.....Slide 54

11. Tehnici de Prezentare.....Slide 59

12. Comunicare și Relații Publice.....Slide 64

13. Inteligența Emoțională.....Slide 69

14. Coaching.....Slide 74

15.Team Building .....Slide 79

16.Tehnici de Vânzare.....Slide 84

17.Tehnici de Negociere.....Slide 89

18. Customer Care .....Slide 94

19. Relația cu Clientul prin Telefon .....Slide 99

20. Gândirea Autonomă.....Slide 104

21. Creativitate.....Slide 109

22. Rezolvarea Problemelor.....Slide 114

23. Echilibru între Serviciu și Familie.....Slide 119

Growth. People. Business.

ASCENT GROUP

INDEX

TECHNICAL SKILLS

23.Service Design & Design Thinking…….....Slide 124

24.Finanțe pentru Non-Finanțiști…….....Slide 129

25.Finanțe pentru Forța de Vânzări.…….....Slide 134

26.Management Operațional…….....Slide 139

27.Performanță ca Asistent Manager…..…….....Slide 144

28.Optimizarea Muncii de Birou.....…….....Slide 149

29.Microsoft Excel .....Slide 154

30.Detalii Programe Training…….....Slide 160

31.Contact…….....Slide 167

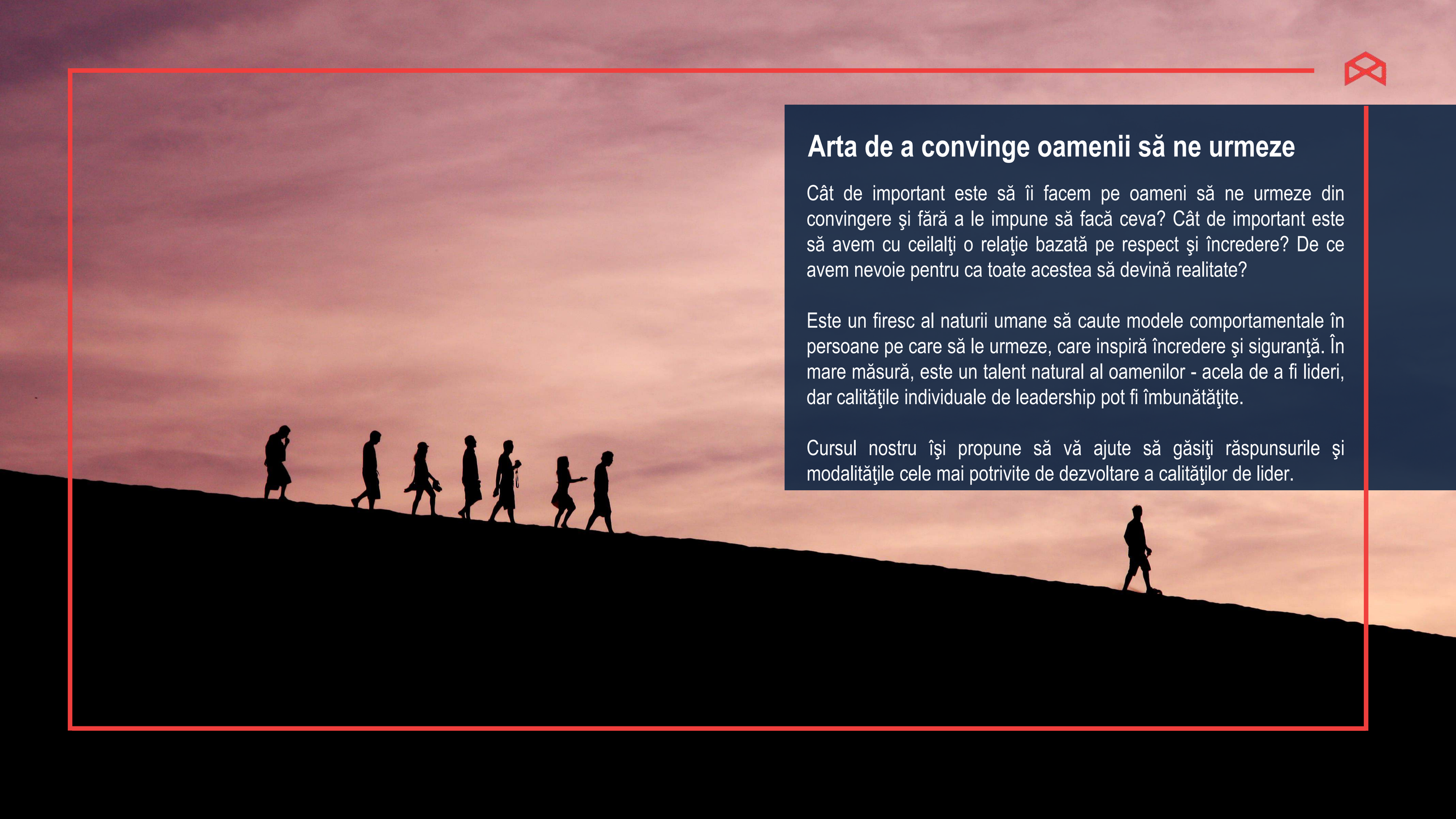
Growth. People. Business.

Multitudinea de probleme şi situaţii pe care le întâlnim, atât în viaţa profesională, cât şi în viaţa personală, pot determina dezechilibre care ne afectează evoluţia. Confruntaţi cu acestea - de la lipsa timpului liber, la teama de a ne adresa direct unei audienţe sau de la perpetuarea stărilor conflictuale la eşuarea într-un proces de negociere - avem nevoie de modele de comportament care să ne asigure un parcurs cât mai armonios şi performant.

ASCENT GROUP este partenerul dumneavoastră în procesul de dezvoltare personală şi profesională a angajaţilor pentru că, înainte de toate, valoarea unei companii este dată de oamenii care o compun.

ASCENT GROUP aduce o viziune modernă asupra procesului de învăţare, punând accentul pe beneficiile utilizării învăţării active prin exerciţii şi modelare comportamentală. Programele de training au o abordare interactivă, sunt personalizate şi adresate cerinţelor unice, viziunilor şi obiectivelor organizaţionale ale fiecărui client în parte.

Leadership & Management



Arta de a convinge oamenii să ne urmeze

Cât de important este să îi facem pe oameni să ne urmeze din convingere şi fără a le impune să facă ceva? Cât de important este să avem cu ceilalţi o relaţie bazată pe respect şi încredere? De ce avem nevoie pentru ca toate acestea să devină realitate?

Este un firesc al naturii umane să caute modele comportamentale în persoane pe care să le urmeze, care inspiră încredere şi siguranţă. În mare măsură, este un talent natural al oamenilor - acela de a fi lideri, dar calităţile individuale de leadership pot fi îmbunătăţite.

Cursul nostru îşi propune să vă ajute să găsiţi răspunsurile şi modalităţile cele mai potrivite de dezvoltare a calităţilor de lider.

Target

Cursul se adresează în principal managerilor şi persoanelor aflate în poziţii de supervizare şi coordonare a oamenilor.

Obiective

- Evaluarea abilităţilor şi a potenţialului individual de leadership
- Cunoaşterea stilului personal pentru o relaţionare mai bună cu diferite tipuri de persoane
- Obţinerea cunoştinţelor necesare pentru cunoaşterea şi motivarea mai bună a echipei
- Înţelegerea mecanismelor motivaţionale individuale şi de grup
- Însuşirea corectă a principiilor delegării

Module

1. Așteptări de la un lider
2. Tranziția de la expert la manager
3. Management versus leadership
4. Stilul personal de leadership
5. Dublul rol al managerului
6. Leadershipul situaţional
7. Setarea obiectivelor
8. Luarea deciziilor
9. Coaching vs Mentoring
10. Comunicarea cu echipa
11. Motivarea echipei
12. Delegarea eficientă
13. Collective Leadership & Creative Leadership
14. Planul de acţiune al echipei

Planificare strategică

Cum să ne asigurăm că organizația noastră va exista și peste 20 de ani

Viața unei organizații este plină de suișuri și coborâșuri. Se spune că succesul are mulți părinți, dar eșecul este orfan. De foarte multe ori, atunci când organizația noastră se află în impas, ca manageri ne întrebăm dacă am făcut tot ce ne stătea în putință pentru a preveni problemele.

Câștigătorii nu sunt perfecți. Ei doar au făcut mai puține greșeli sau au învățat mai bine din greșeli.

Acest curs ne va ajuta nu doar să ne asigurăm că organizația noastră va rămâne sănătoasă din punct de vedere financiar și operațional, ci și să proiectăm unde se va afla aceasta în următorii 5, 10 sau chiar 50 de ani.

Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor care se ocupă de strategia organizațiilor.

Obiective

- Clarificarea conceptului de planificare strategică
- Înțelegerea procesului de planificare strategică
- Realizarea practică a unui plan strategic

Module

1. Ce este planificarea strategică?
2. De ce planificare strategică?
3. Eșecul nu este o opțiune
4. Legile planificării
5. Cum ar trebui să fie un plan strategic? Modelul planului strategic, componentele planului
6. Elementele cheie ale managementului strategic
7. Definirea viziunii și misiunii organizației
8. Factorii critici de succes și acțiuni pentru implementarea de strategii și obiective
9. Priorități de implementare
10. Planificarea unităților strategice de business (USB)
11. Modelul strategic Porter
12. Planurile de acțiune
13. Revizuirea planului strategic

Gândirea Inovatoare

Cum ținem pasul într-o lume

într-o rapidă schimbare?

Lumea se transformă în jurul nostru cu o viteză fără precedent. Pentru organizații este acum mai critic ca oricând să-și dezvolte un climat creativ, să accepte provocările și să experimenteze, respectiv să genereze noi produse și servicii cu care să țină piept competiției.

Inovarea nu este însă un proces întâmplător, nu este rezultatul unei inspirații de moment. Ea este rezultatul a mulți ani de muncă și acumulare de know-how. Dar, pentru ca acestea să se materializeze în idei grozave este nevoie de deschidere spre a experimenta și greși și totodată de cunoașterea unor metode și procese care ne conduc în mod structurat spre inovare.

Nu în ultimul rând, inovarea nu înseamnă doar a inventa ceva complet nou. Inovarea poate însemna orice îmbunătățire pe care ați adus-o în serviciile pe care le prestați, în procesele de zi cu zi, în modul de lucru al echipei și care aduce un element de noutate și plus-valoare clienților (interni sau externi) sau membrilor echipei.

Target

Cursul se adresează organizațiilor și persoanelor interesate de a găsi, pentru probleme, și acel tip de soluții care nu sunt atât de evidente.

Obiective

- Conștientizarea importanței inovației pentru organizații
- Însușirea unor tool-uri de bază pentru stimularea inovației în propriile echipe.
- Deprinderea unor practici comune companiilor care sunt pionieri ai inovației
- Conștientizarea capcanelor care stau în calea inovației

Module

1. Cum se schimbă lumea/organizațiile și de ce e important să fim parte din schimbare?
2. Ce blochează inovația în organizații?
3. Management Inovativ - principiile de bază ale inovației
4. Design Thinking ca metodă pentru abordări inovative în organizație
5. Etapele unui proces inovativ. Simulare proces inovativ
6. Instrumente și metode pentru dezvoltarea creativității în cadrul propriei echipe
7. Practici și ritualuri pentru a ne transforma echipa într-una deschisă spre inovație

Gândire Antreprenorială și Intrapreneurship

Arta de a avea angajați care acționeză ca în propria lor companie

Cât de important este ca fiecare angajat din compania noastră să aibă o abordare antreprenorială? Cât de important este ca managerii companiei să aibă capacitatea nu doar de a gestiona afacerea, ci de a o face să crească? Cum îi putem face să perceapă importanța misiunii companiei, să fie orientați permanent spre clienți și produse, să fie inovativi și în același timp să își mențină un comportament auto-inspirat?

Răspunsul la aceste întrebări îl dă programul de Corporate Entrepreneurship lansat de “The Farrell Company”, organizația lider global în cercetare și predare a Practicilor Antreprenoriale și de Creștere susținută a companiilor.

Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor aflate în poziții decizionale, dar este util oricărui angajat de la care se așteaptă un comportament antreprenorial.

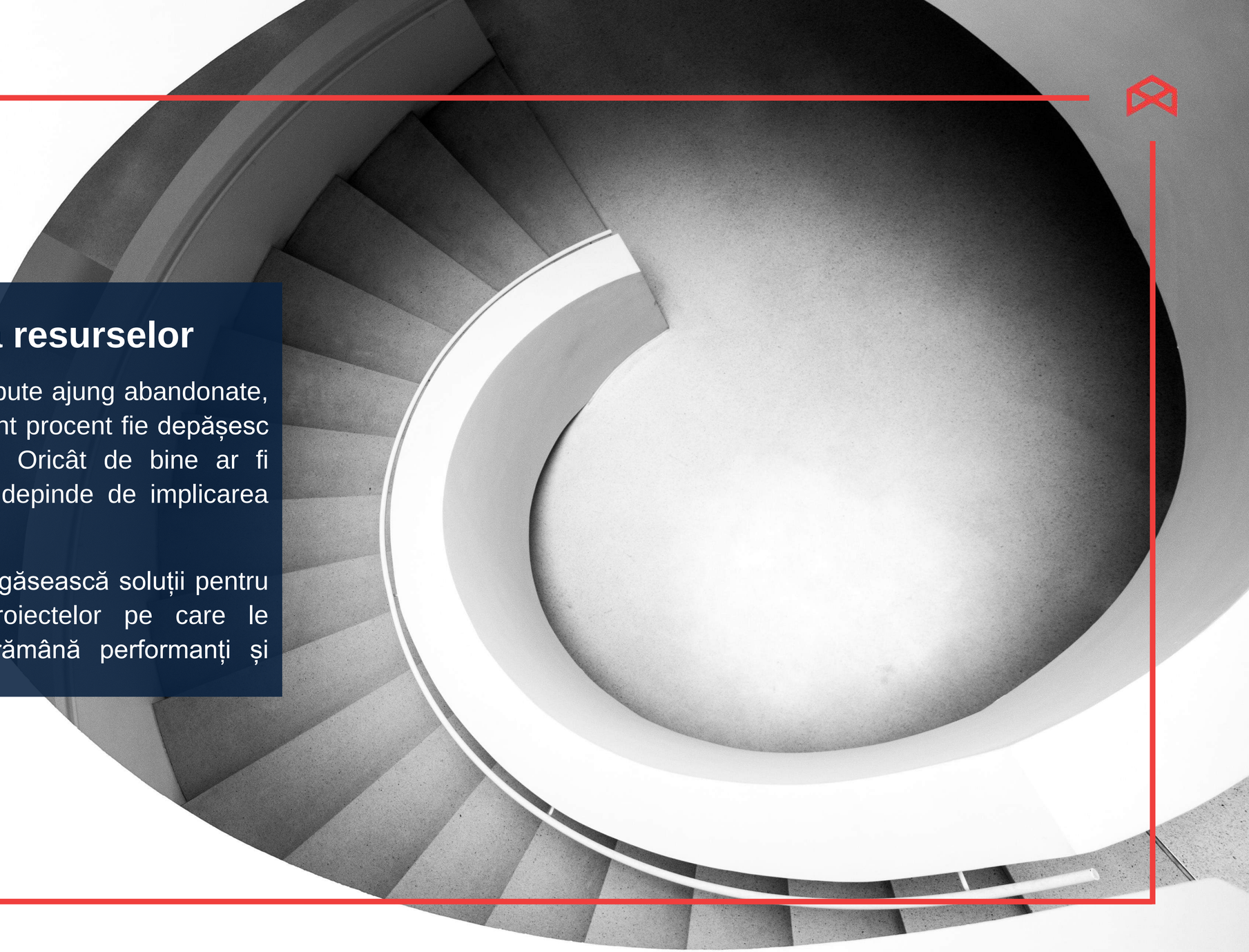
Obiective

- Creșterea capacității de a identifica soluții pentru dezvoltarea afacerii
- Creșterea competitivității și profitabilității companiei prin stimularea implicării individuale
- Îmbunătățirea abordării clienților și poziționării față de produsele companiei
- Stimularea spiritului inovativ în cadrul companiilor
- Creșterea gradului de auto-motivare

Module

1. Probleme mari la afaceri mari
2. Ciclul de viață al tuturor organizațiilor
3. Magia antreprenoriatului versus știința managementului
4. Simțul misiunii, crearea țelurilor ambițioase și a standardelor înalte
5. Viziunea client/produs – modelul Disney
6. Cum să îmi iubesc clientul/produsul – modelele Walton și Daimler
7. Inovația de mare viteză - lecția lui Morita
8. Regulile de aur ale inovației la viteză înaltă – cazul 3M
9. Comportamentul auto-inspirat, inspirarea celorlalți - stilul Honda
10. Creșterea înaltei performanțe
11. Crearea unui sistem de performanță antreprenorială
12. Trezirea spiritului antreprenorial

Project Management



Despre echilibrarea resurselor

O mare parte dintre proiectele începute ajung abandonate, iar dintre cele finalizate, un important procent fie depășesc termenul, fie bugetul, fie ambele. Oricât de bine ar fi structurat un proiect, succesul lui depinde de implicarea fiecăruia dintre participanții la el.

Acest curs va ajuta participanții să găsească soluții pentru îmbunătățirea managementului proiectelor pe care le derulează, în așa fel încât să rămână performanți și competitivi în piața de business.

Obiective

- Familiarizarea cu metodologiile de bază a PM
- Creșterea capacității echipei de a executa acțiuni corelate corect cu fazele proiectului
- Antrenarea membrilor echipei în gestionarea eficientă a rolurilor, sarcinilor și resurselor proiectului
- Formarea abilităților necesare pentru identificarea și abordarea cu succes a provocărilor critice
- Creșterea capacității cursanților de adaptare și răspuns în situații de complexitate crescută
- Adoptarea pe termen lung a unui mod de lucru unitar și sustenabil în proiecte

Module 1 - 2

1. Concepte generale de Project Management

- Noțiuni elementare: Proiect, Project Management, Project Owner, stakeholderi, resurse, rezultate
- Diferențe importante în abordare: Waterfall Management vs Agile Management
- Particularitățile Project Managementului în proiecte tehnice complexe.

2. Planificarea proiectului

- Setarea corectă a Obiectivelor
- Etapele proiectului și setarea timeline-ului
- Roluri și Responsabilități în echipa de proiect
- Definirea și prioritizare taskuri

Module 3 - 4

3. Metode eficiente de execuție și monitorizare

- Agile SPRINTs
- Responsabilități și sisteme de comunicare
- Instrumente de execuție și monitorizare
- Sisteme de motivare a echipei
- Ajustarea și adaptarea eficientă

4. Previzionarea și gestionarea riscurilor

- Măsuri proactive
- Măsuri reactive
- Evitarea întârzierilor în proiect
- Recunoașterea și evitarea celor mai frecvente greșeli

Module 5 - 6 - 7

5. Self Managememt în Project Management

- Motivație intrinsecă și disciplină
- Procese recurente sustenabile
- Deep work & focus

6. Implementarea sustenabilă, ca mod de lucru pentru proiecte

7. “Simulare” proiect

- Acest “modul bonus” se va regăsi ca liant pentru toate celelalte. Toate cunoștințele, abilitățile și instrumentele vor fi exersate pe un proiect (existent sau fictiv).

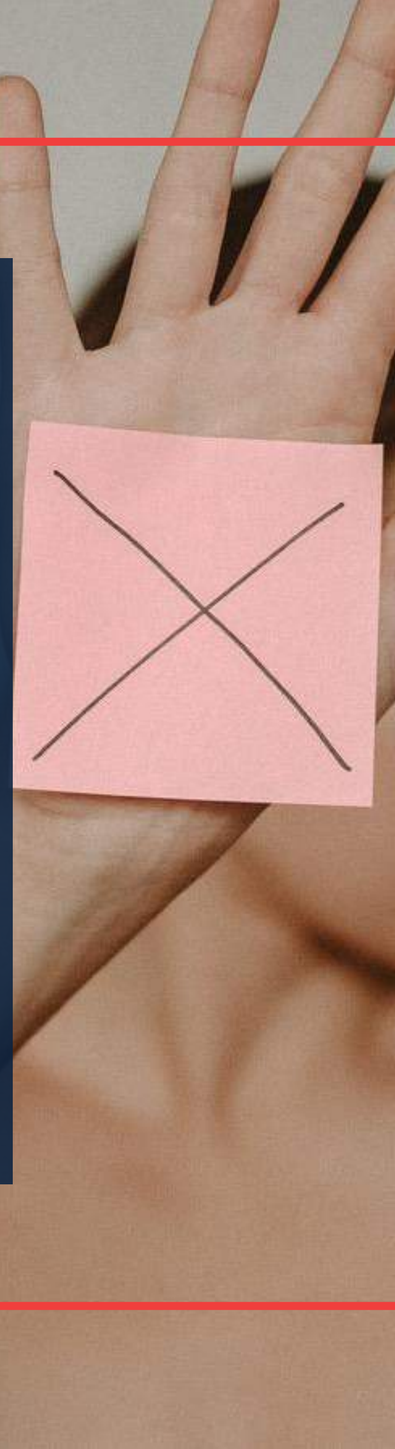
Managementul schimbării

Cum ținem rezistența la schimbare sub control

Este în natura umană să reziste la schimbare la fel cum este în natura umană să caute mereu modalităţi mai bune de a face lucrurile. Şi totuşi, dacă nu ar fi existat schimbarea, cum ar fi arătat societatea noastră astăzi? Sau, oare, ar mai fi existat?

La multe din invenţiile revoluţionare s-a opus rezistenţă la momentul descoperirii lor din necunoaştere, frică, reticenţă. Şi în organizaţii apare necesitatea schimbării, precum şi reticenţa la schimbare.

Cum să acceptăm mai uşor schimbarea, cum să o implementăm mai bine şi cu rezultate cât mai bune sunt câteva dintre întrebările la care vă va răspunde acest curs.



Target

Cursul este destinat persoanelor aflate în poziţii de conducere, persoanelor implicate în procese de schimbare organizaţională.

Obiective

- Dobândirea cunoştinţelor necesare diagnosticării organizaţionale
- Înţelegerea necesităţii şi a importanţei procesului de schimbare
- Conştientizarea resorturilor rezistenţei la schimbare
- Însuşirea unor modele de schimbare
- Deprinderea unor tehnici de combatere a rezistenţei la schimbare

Module

1. Dezvoltarea organizaţională
2. Viziunea şi obiectivele
3. Schimbarea permanentă
4. Rezistenţa la schimbare
5. Curba tranziţiei – ciclul schimbării
6. Tipuri de schimbare
7. Schimbarea creativă
8. Modele de schimbare
9. Etapele schimbării
10. Etapele implementării schimbării

Managementul conflictelor

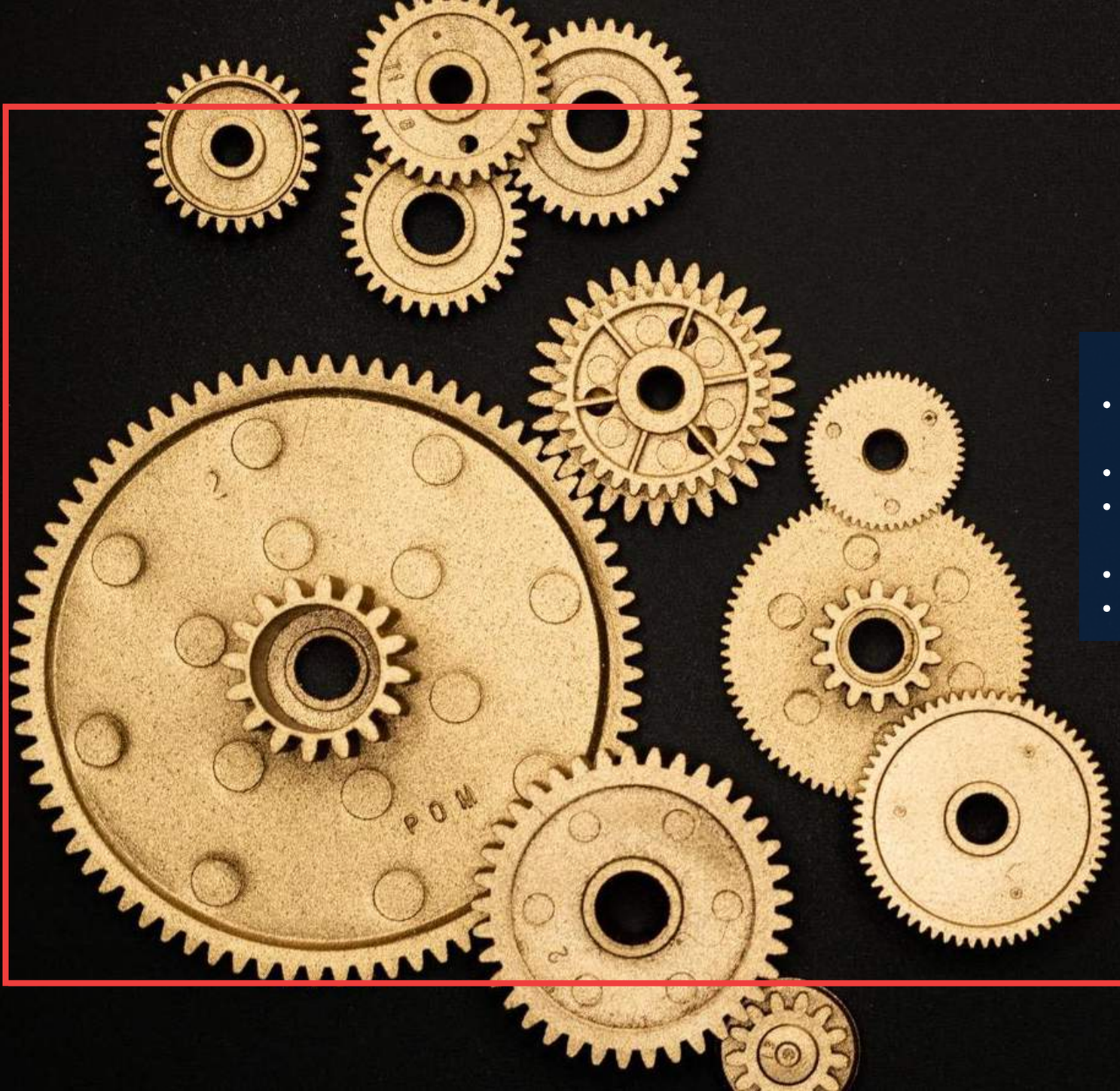
Cum putem ajunge de la divergență la convergență

Conflictele negestionate corect pot produce prejudicii enorme unei organizaţii. Din păcate, conflicte se află la tot pasul şi ne însoțesc în fiecare minut al existenţei noastre, fie că suntem în organizaţia din care facem parte, la întâlniri cu clienţii, în familie sau cu prietenii - trebuie să facem faţă opiniilor divergente ale celorlalţi.

Cum să gestionăm aceste situaţii? Cum să evităm conflictele fără să renunţăm la ceea ce vrem? Cum să găsim căi de dialog? La aceste întrebări şi multe altele vă va răspunde acest curs.

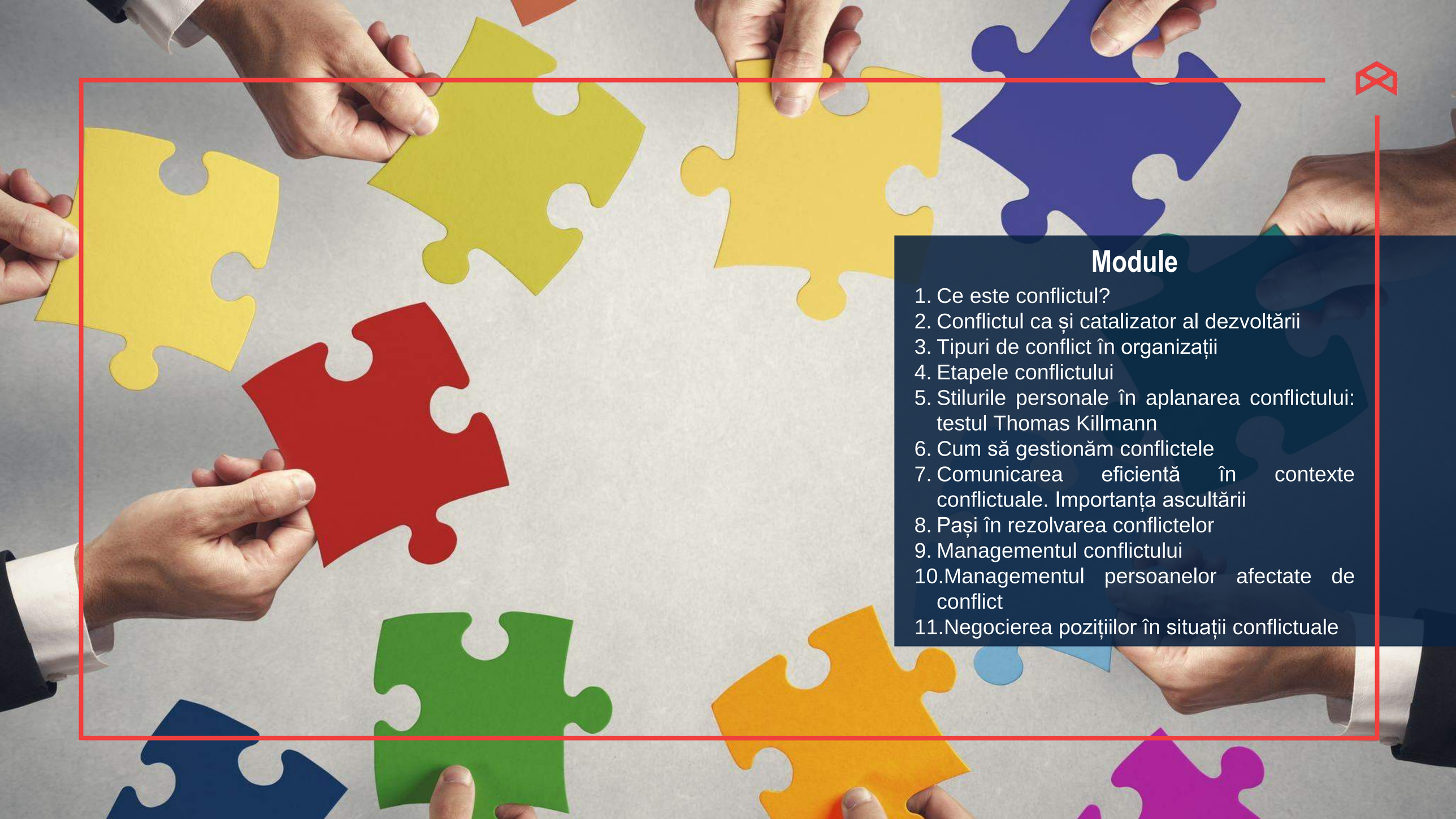
Target

Cursul se adresează organizaţiilor dar şi tuturor celor care doresc să îşi îmbunătăţească abilităţile de gestionare a conflictelor



Obiective

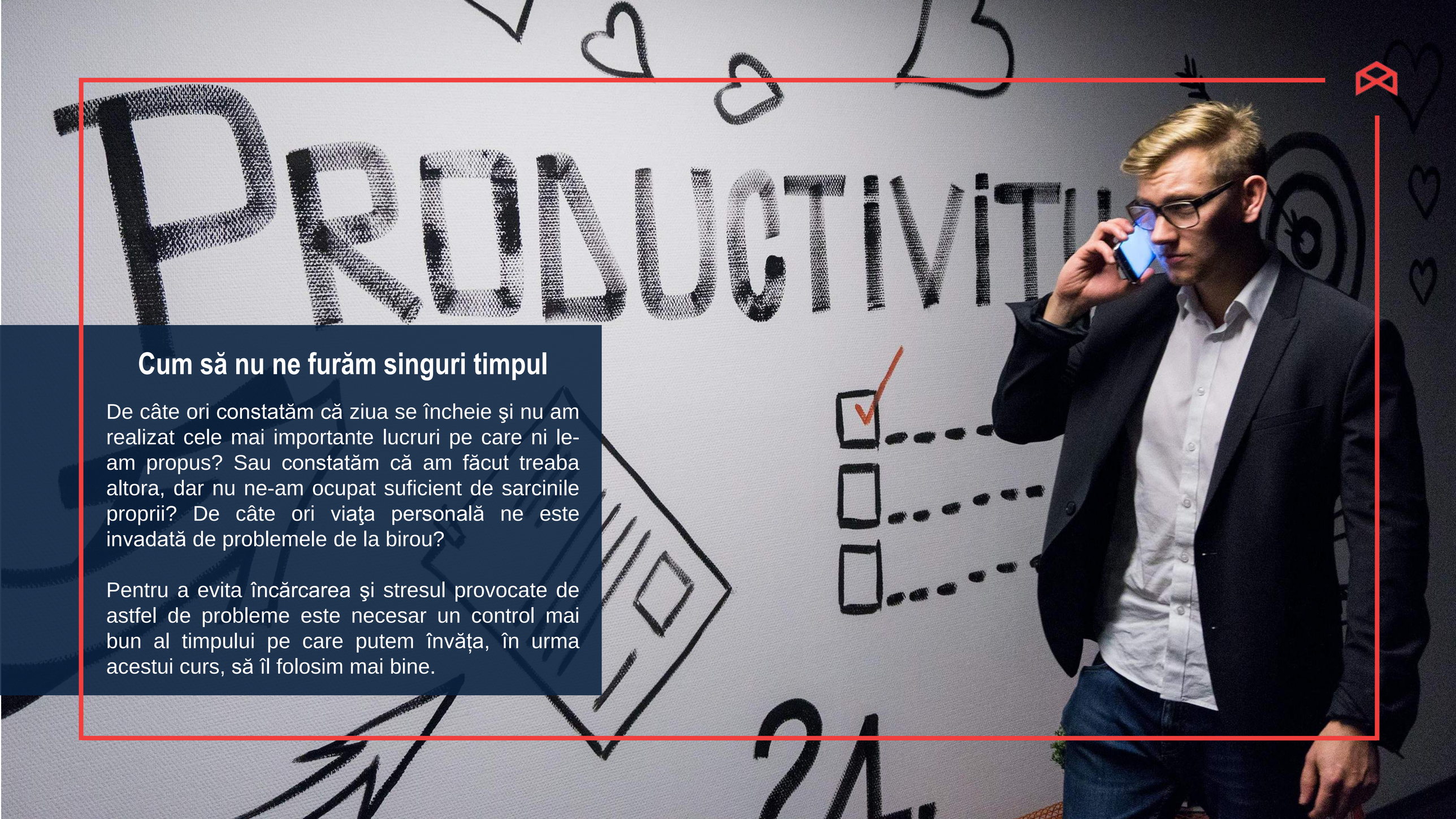
- Înţelegerea mecanismelor generatoare de conflicte
- Deosebirea tipurilor de conflicte
- Identificarea şi rezolvarea conflictelor incipiente
- Evaluarea stilului personal în conflicte
- Însuşirea tehnicilor şi metodelor de gestionare a conflictelor



Module

1. Ce este conflictul?
2. Conflictul ca și catalizator al dezvoltării
3. Tipuri de conflict în organizații
4. Etapele conflictului
5. Stilurile personale în aplanarea conflictului: testul Thomas Killmann
6. Cum să gestionăm conflictele
7. Comunicarea eficientă în contexte conflictuale. Importanța ascultării
8. Pași în rezolvarea conflictelor
9. Managementul conflictului
10. Managementul persoanelor afectate de conflict
11. Negocierea pozițiilor în situații conflictuale

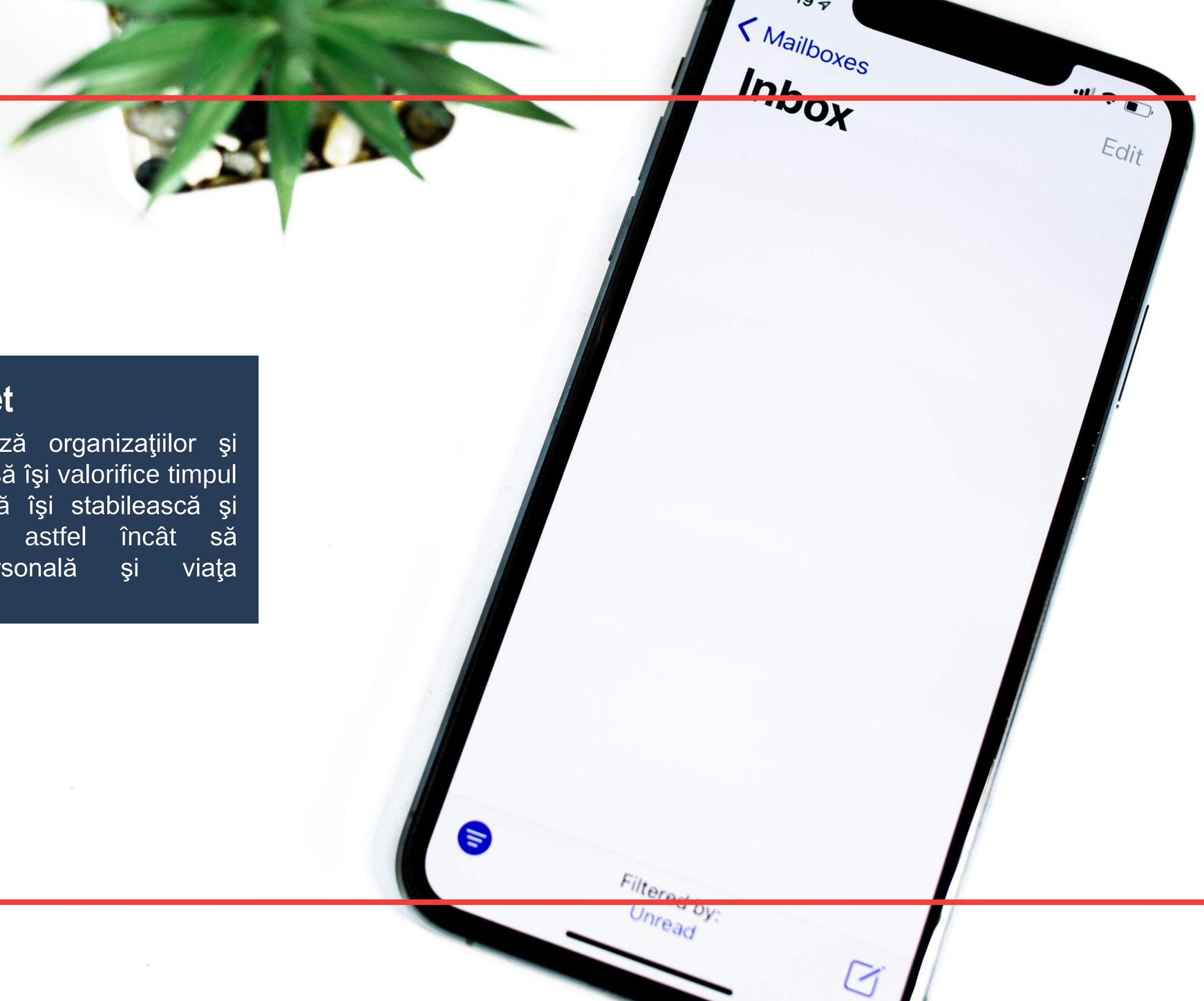
Managementul timpului



Cum să nu ne furăm singuri timpul

De câte ori constatăm că ziua se încheie şi nu am realizat cele mai importante lucruri pe care ni le-am propus? Sau constatăm că am făcut treaba altora, dar nu ne-am ocupat suficient de sarcinile proprii? De câte ori viaţa personală ne este invadată de problemele de la birou?

Pentru a evita încărcarea şi stresul provocate de astfel de probleme este necesar un control mai bun al timpului pe care putem învăța, în urma acestui curs, să îl folosim mai bine.



Target

Acest curs se adresează organizaţiilor şi tuturor celor care doresc să îşi valorifice timpul în cel mai bun mod, să îşi stabilească şi urmărească obiectivele astfel încât să echilibreze viaţa personală şi viaţa profesională.

Obiective

- Utilizarea mai eficientă a timpului
- Conştientizarea factorilor cronofagi
- Stabilirea ariilor cheie din activitate
- Diferenţierea sarcinilor importante de cele urgente
- Însuşirea unor tehnici de auto-organizare

Module

1. Eficiența personală și importanța time managementului
2. Identificarea stilului personal de management al timpului
3. Surse consumatoare de timp - “hoții de timp”
4. Stabilirea obiectivelor și priorităților personale în gestionarea corectă a timpului
5. Prioritizarea activităţilor
6. Diagrama Eisenhower. Importanţă versus urgenţă
7. Modele și tehnici de management al timpului
8. Delegarea eficientă ca tool de time management
9. Managementul întâlnirilor și ședințelor
10. Time management vs stress management
11. Eliminarea întreruperilor nedorite
12. Action plan individual

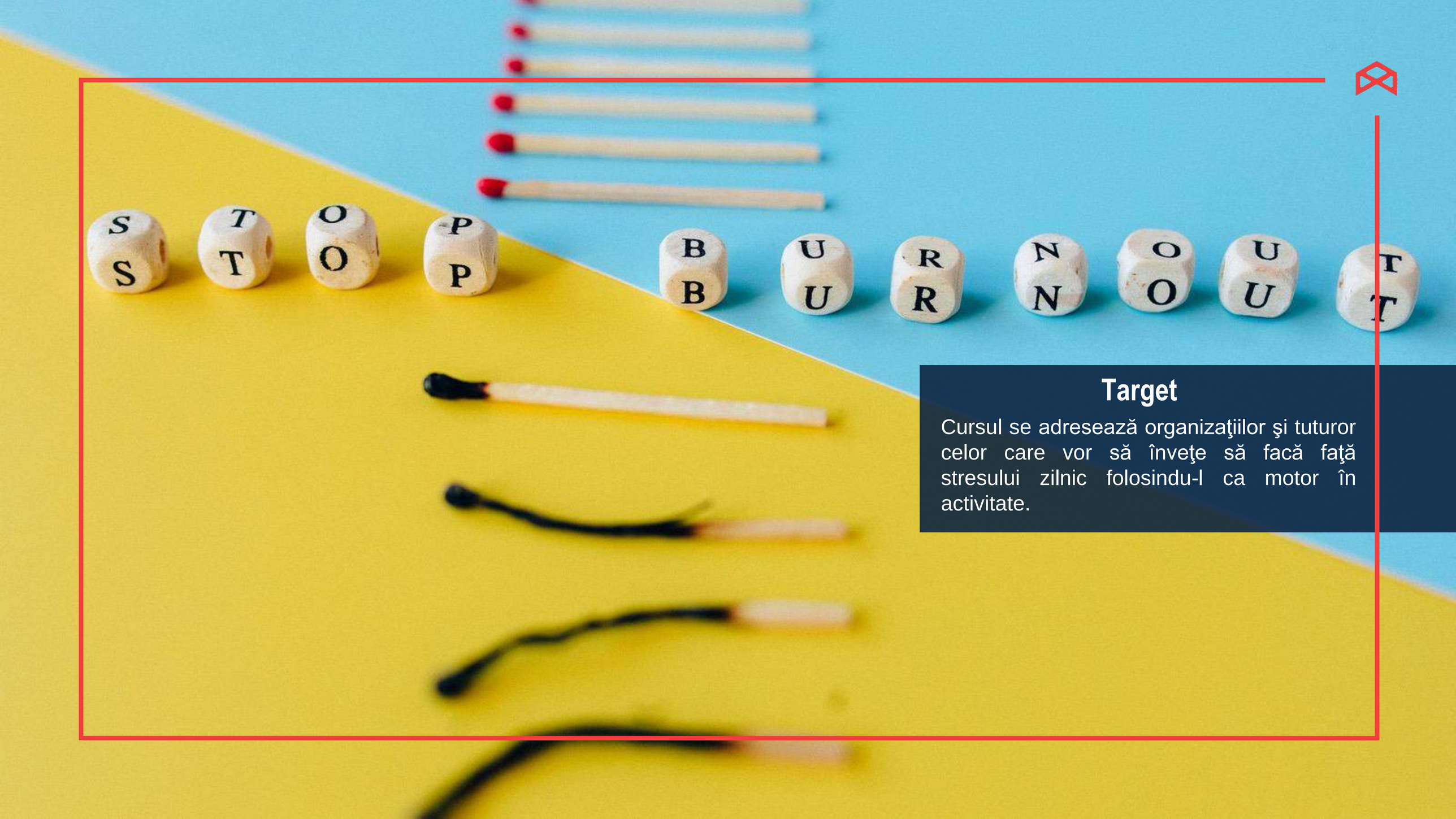
Managementul stresului

Doza zilnică optimă de stres/ optimizarea dozei zilnice de stres

De câte ori simțim că suntem presați de probleme la care nu reușim să găsim soluții pentru că mintea noastră este blocată de presiunea stresului?

Un anumit nivel al stresului este benefic pentru creşterea şi dezvoltarea noastră, determinându-ne să ne forțăm şi depășim limitele pe care credem că le avem. Dar care este acel nivel optim pentru fiecare?

Metodele şi tehnicile din acest curs ne ajută să stabilim acest nivel şi să folosim stresul în favoarea noastră.



Target

Cursul se adresează organizaţiilor şi tuturor celor care vor să înveţe să facă faţă stresului zilnic folosindu-l ca motor în activitate.

Obiective

- Conştientizarea tuturor factorilor de stres
- Identificarea stilului propriu de reacţie la stres
- Identificarea nivelului optim al stresului
- Însuşirea unor tehnici de control al stresului
- Relaţionarea eficientă cu persoanele provocatoare de stres

Module

1. Componentele stresului
2. Tipuri de stres
3. Identificarea stilului personal de management al stresului
4. Simptomele fizice şi psihologice ale stresului
5. Modele de management al stresului
6. Orientările personale de management al stresului – metoda LifeOrientations
7. Tehnici de management al stresului
8. Stresul pozitiv
9. Controlul anxietăţii
10. Abordarea și gestionarea persoanelor stresante
11. Gestionarea situațiilor stresante

Dezvoltarea abilităților de comunicare

Arta de a spune ce trebuie, cum trebuie, când şi cui trebuie

Fiecare dintre noi comunicăm înainte de a fi conştienţi de acest lucru. Dar după ce conştientizăm actul comunicării, chiar comunicăm în mod conştient? Dar eficient?

De câte ori suntem greşit înţeleşi şi apar conflicte şi nemulţumiri consumatoare de timp şi energie?

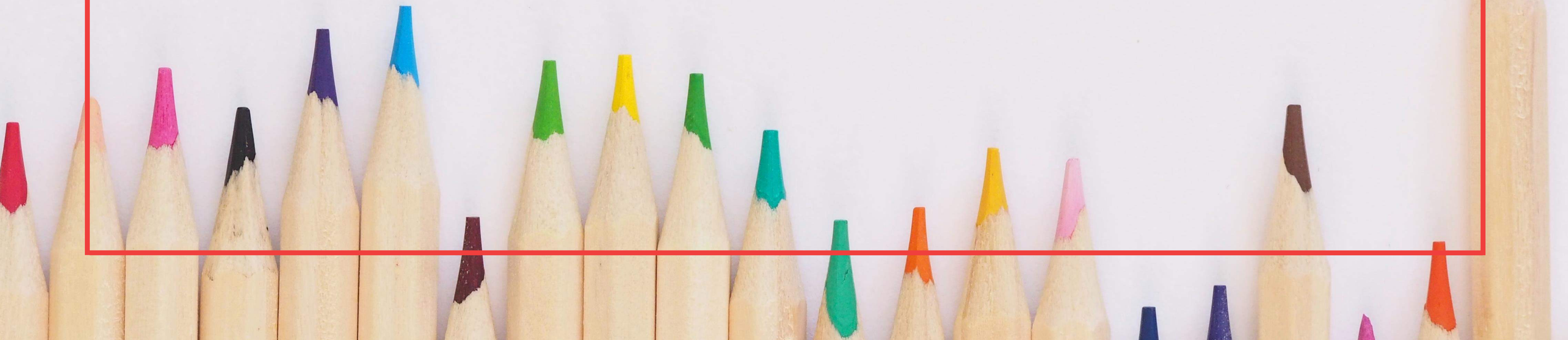
Unii reuşesc să comunice mai eficient, alţii mai puţin. Ne putem, însă, însuşi tehnici pe care să le aplicăm pentru a reuşi să transmitem un mesaj cât mai apropiat de ceea ce dorim de fapt – să comunicăm mai eficient.

Target

Cursul este destinat organizaţiilor, dar şi tuturor celor care doresc sa îşi îmbunătăţească abilităţile de comunicare – să comunice mai eficient şi cu rezultatele dorite.

Obiective

- Conştientizarea componentelor procesului de comunicare
- Identificarea propriului stil de comunicare
- Înţelegerea mecanismelor comunicării interpersonale
- Însuşirea unor tehnici speciale de comunicare
- Eficientizarea comunicării



Module

1. Comunicarea – Noţiuni teoretice
2. Modelul comunicării
3. Părţile componente ale procesului de comunicare
4. Forme de comunicare non-verbală
5. Zonele de confort în comunicare
6. Barierele din comunicare
7. Tipurile de comunicare
8. Identificarea propriului stil de comunicare
9. Asertivitatea
10. Nivelurile de ascultare
11. Ascultarea empatică
12. Tipuri de întrebări
13. Limbaj reactiv şi pro-activ
14. Importanţa feedback-ului

Tehnici de prezentare

Cum să ne cucerim auditoriul

Palmele transpirate, sudoarea de pe frunte, palpitaţiile sau ştergerea din minte a tuturor ideilor sunt doar câteva dintre inconvenientele ce pot să apară la o prezentare publică. Frica de a vorbi în public este printre cele mai mari frici ale omului.

Capacitatea de a face prezentări în public şi de a susţine eficient ideile are însă un impact important asupra reuşitei noastre în carieră şi în societate.

Cum să reuşim să facem o prezentare de succes, care să menţină interesul auditoriului treaz şi să fie cât mai convingătoare vă va învăţa acest curs prin tehnicile şi metodele prezentate.

Target

Cursul este adresat persoanelor care prin natura muncii vorbesc mult în public, dar şi oricărei persoane care doreşte să îşi perfecţioneze discursul.

Obiective

- Dezvoltarea abilităţii de a începe şi încheia convingător o prezentare
- Creşterea capacităţii de a menţine atenţia auditoriului
- Conştientizarea rolului limbajului non-verbal în prezentare
- Însuşirea unor metode de succes
- Îmbunătăţirea capacităţii de a structura o prezentare

Module

1. Tipuri de prezentări
2. Înțelegerea și gestioarea emoțiilor dinaintea unei prezentări
3. Pregătirea prezentării, gestiunea detaliilor
4. Folosirea elementelor verbale și non-verbale
5. Folosirea tonului vocii în prezentări
6. Construirea mesajului central
7. Construirea conținutului - metoda “pomului de Crăciun”
8. Suportul pentru prezentare
9. Gestionarea întrebărilor
10. Impromptu speaking - metoda Mecepus
11. Particularitățile prezentărilor în videoconferințe, webinars sau ședințe virtuale
12. Tips & tricks for public speaking

Comunicare și relații publice

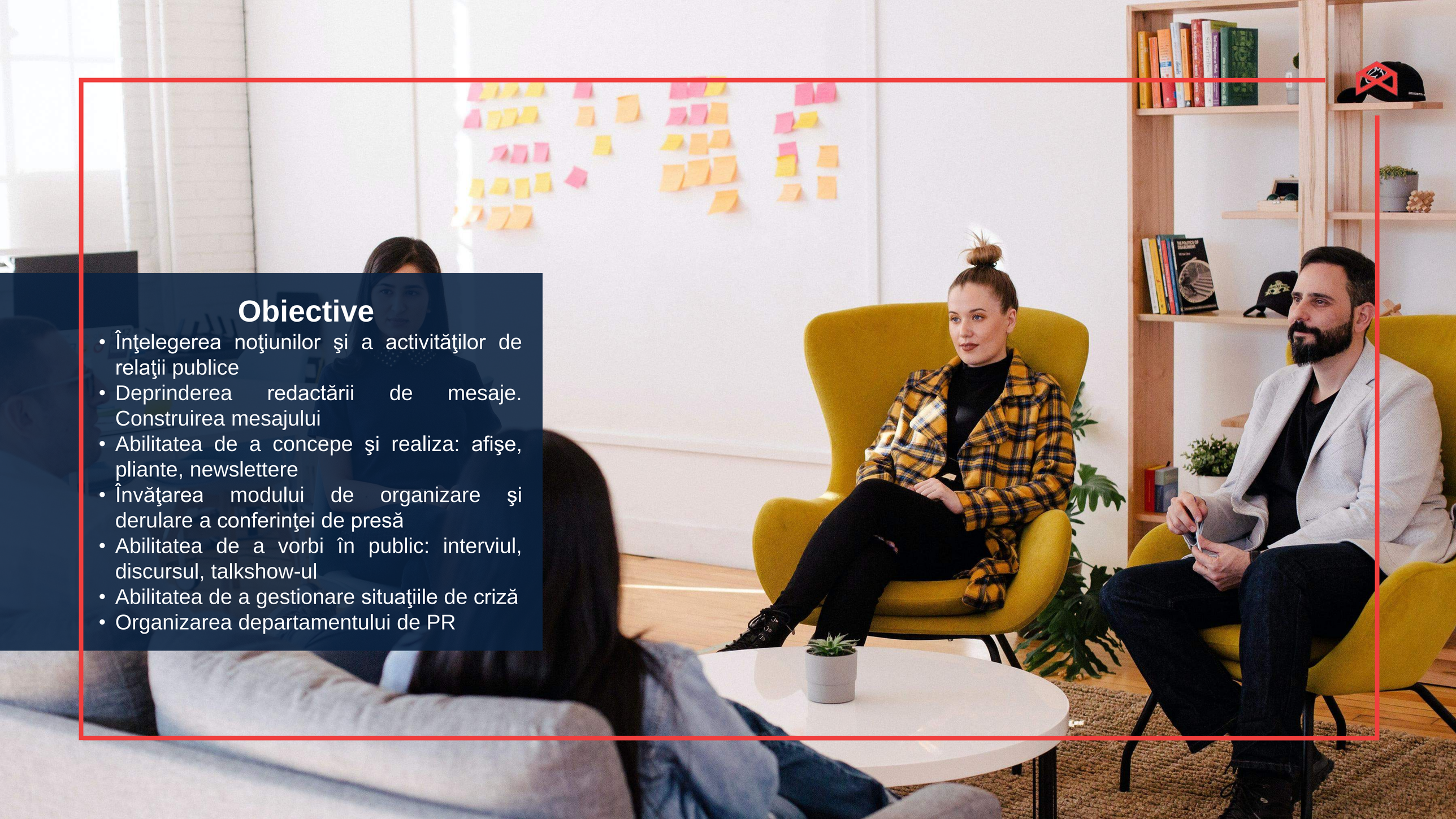
Lasă lumea să afle ce realizări ai

În lumea de azi a fi „bun” înseamnă ca ceilalţi să afle ceea ce ai făcut bun. Nu ajunge să facem bine ceea ce facem. E nevoie să creăm şi să menţinem sentimente pozitive din partea celor din jur, din partea societăţii, pentru organizaţia şi proiectele noastre. Comunicarea organizaţională şi relaţiile publice sunt activităţi importante în viaţa oricărei organizaţii, indiferent de natura ei: întreprindere, instituţie publică, ONG. Exişti dacă eşti cunoscut.

Acest curs vă va arăta şi familiariza cu principalele canale de comunicare în relaţiile publice. Veţi învăţa când şi cum să folosiţi diferite tehnici de comunicare organizaţională astfel încât organizaţia dumneavoastră să aibă o vizibilitate mai mare.

Target

Cursul este destinat acelor organizaţiilor care doresc să-şi îmbunătăţească activitate a de relaţii publice şi persoanelor care interacţionează cu exteriorul în cadrul comunicării organizaţionale.



Obiective

- Înţelegerea noţiunilor şi a activităţilor de relaţii publice
- Deprinderea redactării de mesaje. Construirea mesajului
- Abilitatea de a concepe şi realiza: afişe, pliante, newslettere
- Învăţarea modului de organizare şi derulare a conferinţei de presă
- Abilitatea de a vorbi în public: interviul, discursul, talkshow-ul
- Abilitatea de a gestionare situaţiile de criză
- Organizarea departamentului de PR

Module

1. Introducere. Ce sunt relaţiile publice?
2. Activităţi de relaţii publice
3. Instrumente şi canale de comunicare în relaţiile publice
4. Importanţa mesajului. Cum se construieşte un mesaj
5. Ştirea, comunicatul, informaţia de presă. Cum se redactează?
6. Realizarea afişului, pliantului, newsletter-ului
7. Organizarea şi derularea conferinţei de presă. Simulare
8. Interviul, discursul, talkshow-ul. Cum vorbim în public?
9. Gestionarea situaţiilor de criză
10. Departamentul PR. Atribuţiile specialistului PR

Inteligența emoțională

Arta de a ne controla emoţiile

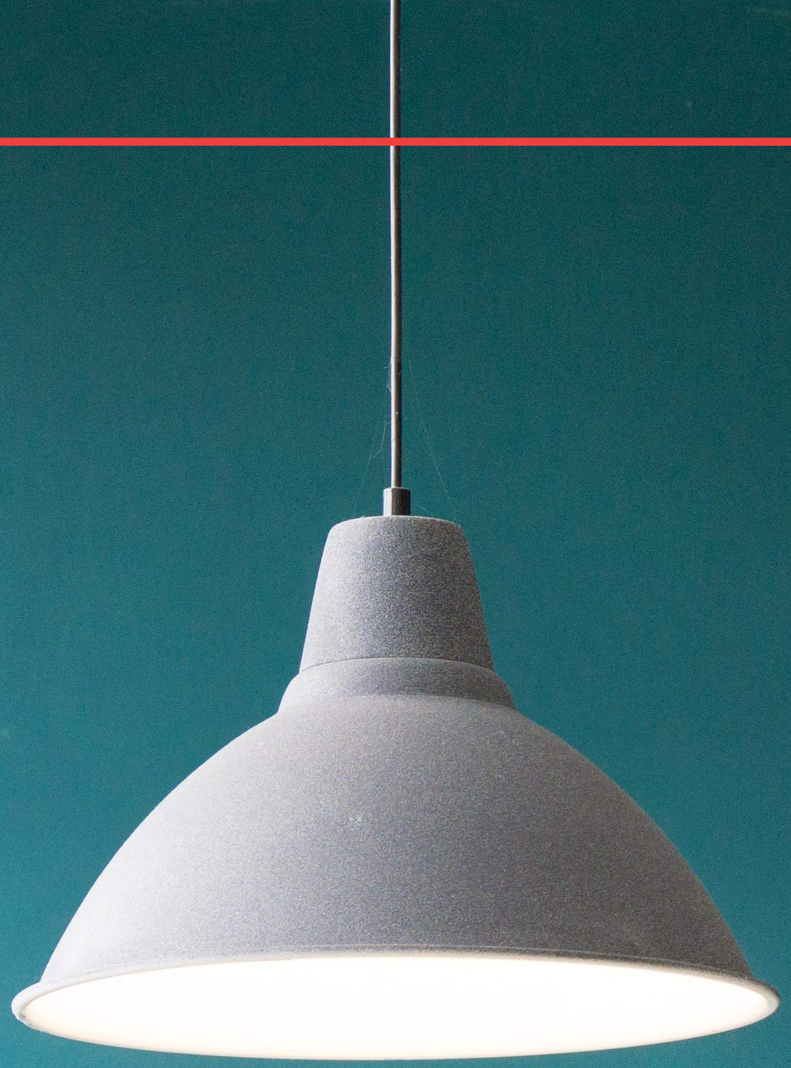
A fi o persoană cu un IQ ridicat sau deosebit de pregătită într-un domeniu sau altul de activitate nu mai constituie o garanţie a succesului.

Într-o lume care devine din ce în ce mai pragmatică, în mod paradoxal, relaţionarea şi capacitatea de comunicare şi înţelegere a celorlalţi, a aşteptărilor şi dorinţelor lor, reprezintă calea spre succes. Ca să îi înţelegem mai bine pe ceilalţi trebuie să ne cunoaştem, înţelegem şi acceptăm mai bine pe noi înşine.

La astfel de provocări răspunde inteligenţa emoţională.

Target

Cursul se adresează organizaţiilor pentru îmbunătăţirea mediului intern şi tuturor persoanelor care doresc să îşi controleze mai bine propriile emoţii.



Obiective

- Înţelegerea conceptului de inteligenţă emoţională
- Creşterea capacităţii de identificare şi control al emoţiilor
- Înţelegerea propriei persoane şi a modalităţilor de reacţie
- Capacitatea de gestionare a emoţiilor distructive
- Evaluarea nivelului propriu de inteligenţă emoţională

Module

1. Ce este inteligenţa ?
2. Tipurile de inteligenţă
3. Evaluarea nivelului de inteligență emoțională - testul Boston EQ
4. Competenţa emoţională
5. Autocunoaşterea
6. Gestionarea relaţiilor interpersonale
7. Empatia
8. Emoţiile
9. Controlul energiilor
10. Plan de acţiune pentru îmbunătăţirea EQ

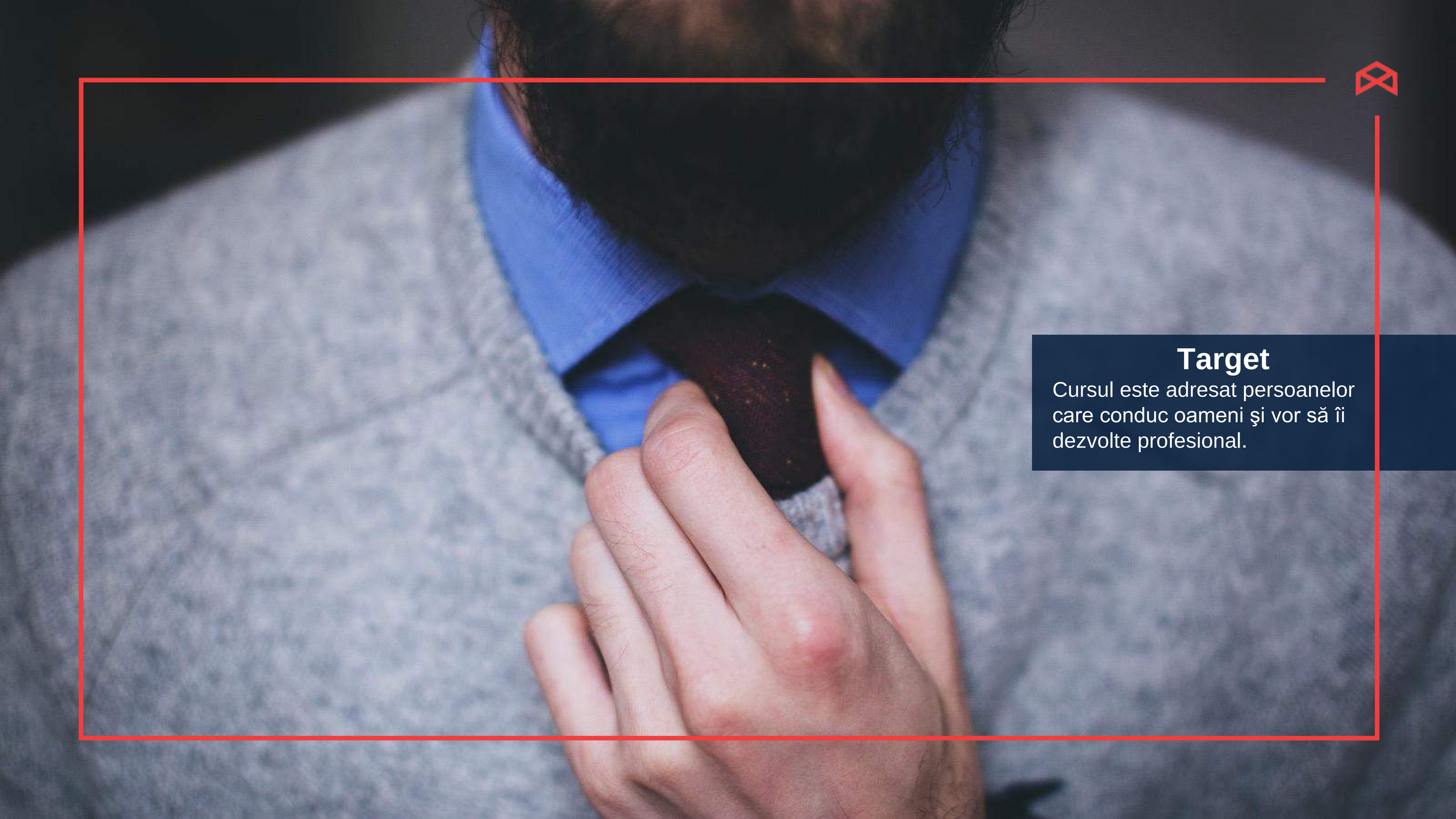
Coaching

Fiecare campion are în spate un antrenor priceput

Tu ai ajuns un campion... având un antrenor priceput în spate, care te-a ajutat să devii mai eficient şi mai inspirat în activitatea practică de zi cu zi.

La rândul tău, te poţi mândri că ai creat o echipă bună, cu oameni competenţi. Însă nu întotdeauna e suficient doar a avea oameni competenţi. De cele mai multe ori, experienţa şi pregătirea lor trebuie puse în valoare.
Se spune că valoarea unui manager e dată de performanţa echipei fără manager. Echipa ta poate performa fără tine?

Dacă încă apar în echipa ta deconectări manifestate prin: productivitate în scădere, lipsa de motivaţie, deadline-uri ratate sau amânate constant, profitabilitate scăzută a proiectelor noi, atunci e momentul să devii antrenor pentru echipa ta. Contribuţia ta vor fi întrebările bine plasate, la care membrii echipei tale vor găsi propriile soluţii pentru problemele cu care se confruntă.



Target

Cursul este adresat persoanelor care conduc oameni şi vor să îi dezvolte profesional.

Obiective

- Dezvoltarea abilităţii de a conduce un proces de coaching
- Valorificarea potenţialului fiecărui membru al echipei
- Dezvoltarea abilităţii de a pune întrebările potrivite la momentul potrivit
- Dezvoltarea abilităţii de a îi ajuta pe membrii echipei să găsească răspunsurile de care au nevoie

Module

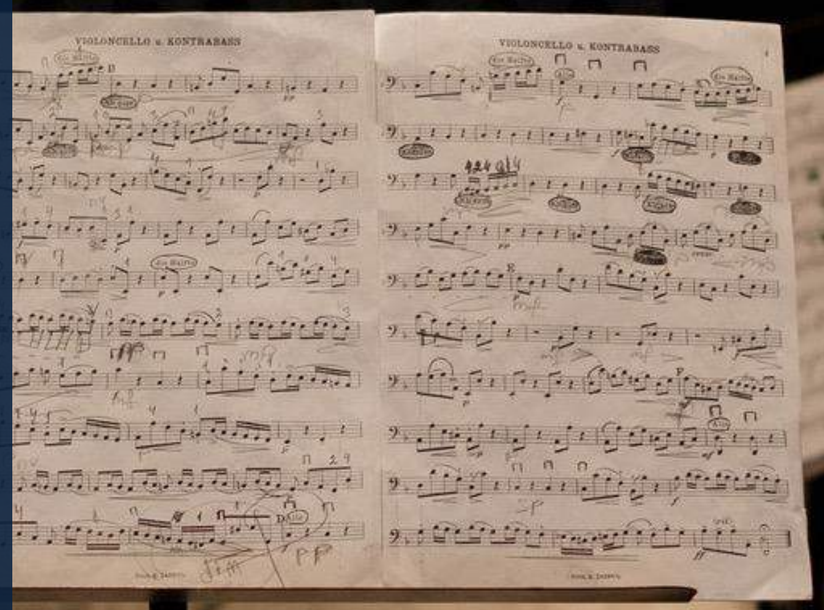
1. Ce este coaching-ul?
2. Diferenţe între mentoring, coaching, training și counselling
3. Etapele procesului de coaching
4. Aptitudinile şi calităţile unui coach eficient (conştiinţa de sine, regulile asumate, tehnica întrebărilor, tehnica ascultării)
5. Tipuri de întrebări folosite în procesul de coaching
6. Modelului GROW versus Metoda Co-Active Coaching
7. Generarea spațiului de descoperire pentru cel antrenat
8. Cele 5 abordări diferite din Co-Active Coaching
9. Gestionarea laturii emoțională a celui antrenat cât și partea activă, acțiunea, strategia.
10. Asigurarea echilibrului între emoție și acțiune.

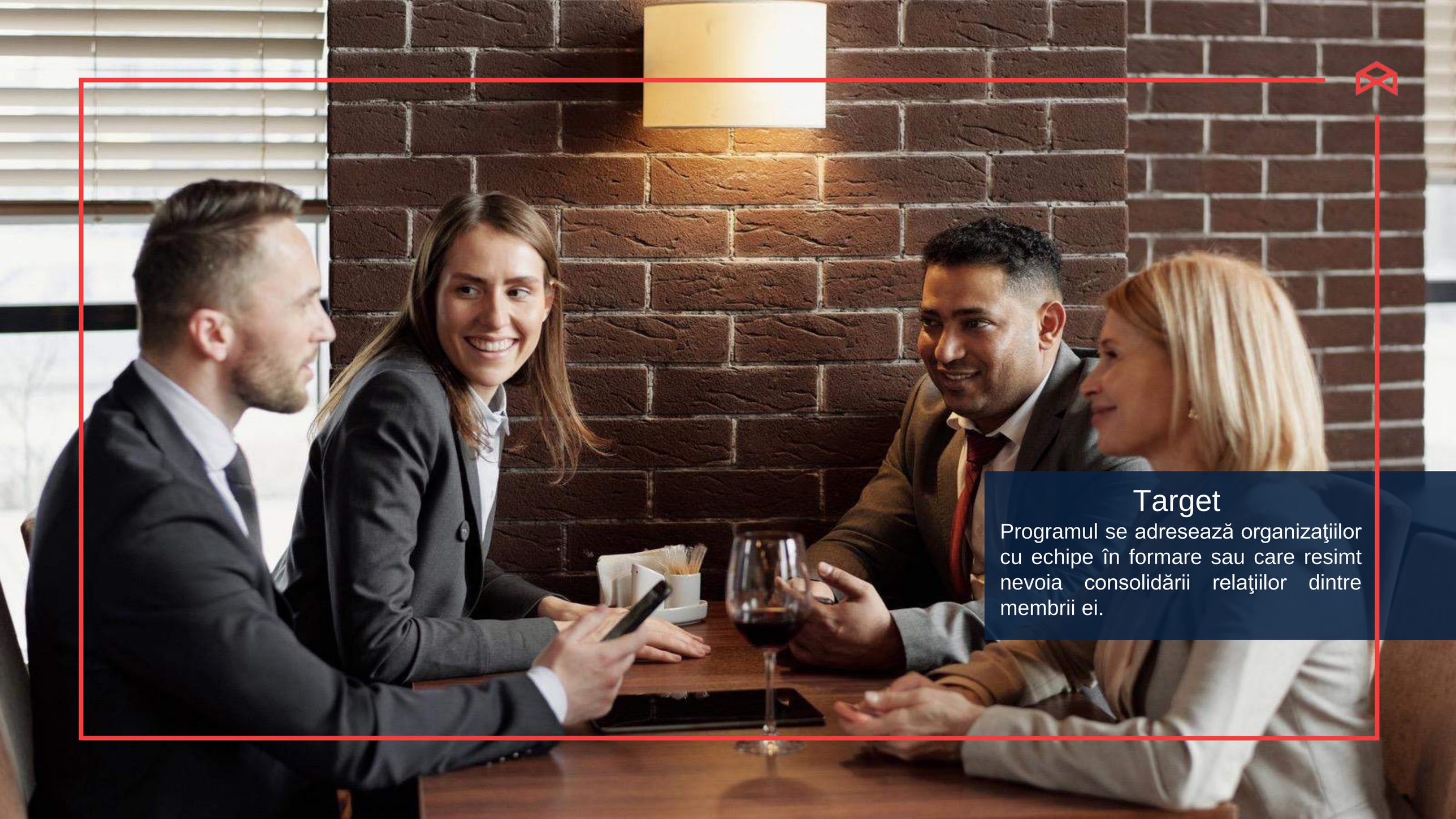
Team Building

Cum putem să ne construim orchestra

Cu toţii ne dorim să lucrăm mai bine împreună cu colegii noştri, dar diferenţele dintre noi sunt de multe ori bariere în faţa acestui obiectiv. Faptul că la serviciu nu avem timpul necesar pentru a ne cunoaşte colegii sau nu conştientizăm nevoia unei cunoaşteri mai bune a celor cu care împărţim cel puţin o treime din timpul nostru zilnic este însă o realitate cvasi-prezentă.

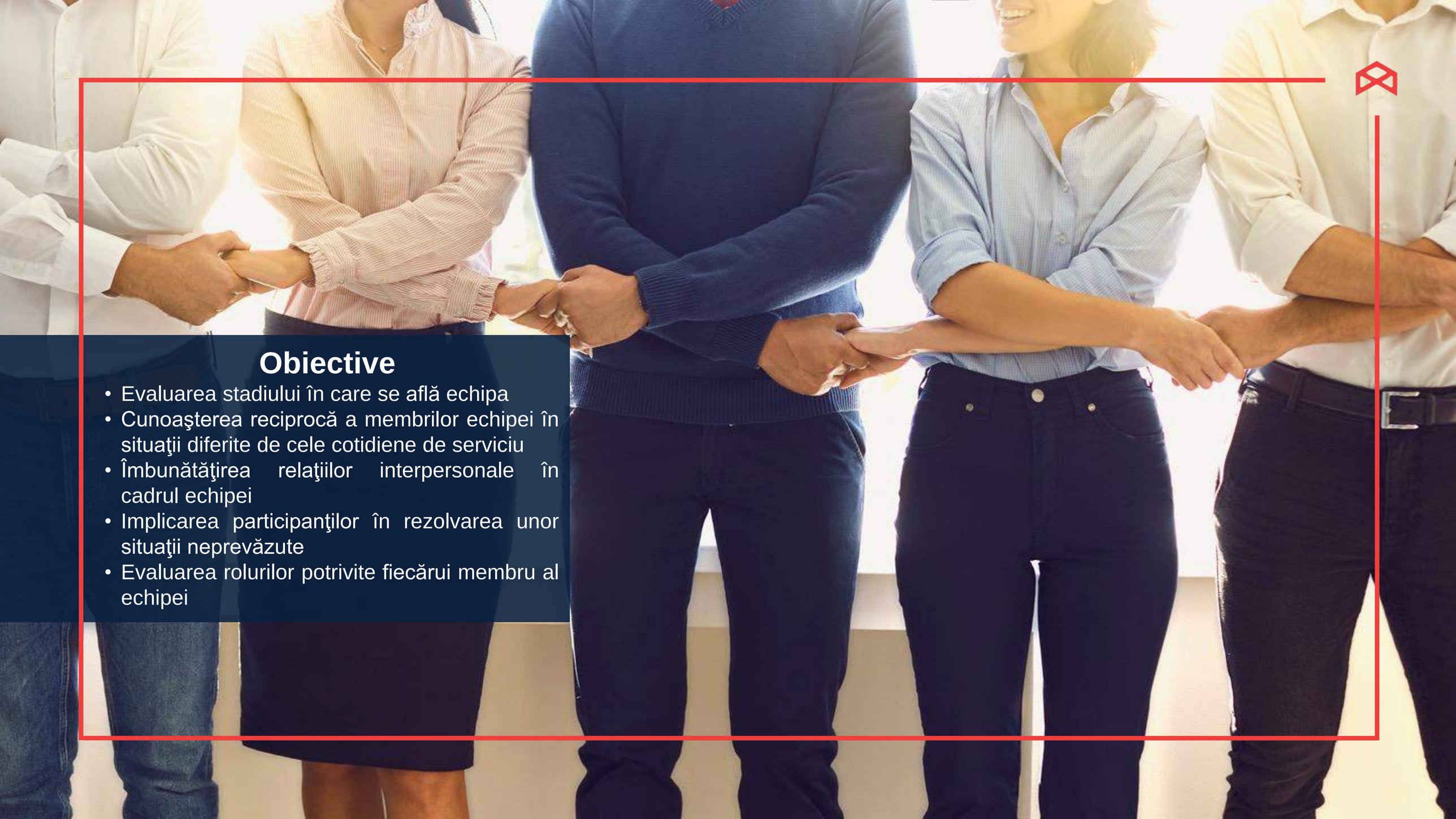
Cum să ne înţelegem mai bine colegii, cum să îi cunoaştem mai bine pentru a colabora mai eficient? Ce înseamnă a fi o echipă, cum se construieşte şi consolidează ea? Veţi afla prin programele de team building organizate de noi.





Target

Programul se adresează organizaţiilor cu echipe în formare sau care resimt nevoia consolidării relaţiilor dintre membrii ei.



Obiective

- Evaluarea stadiului în care se află echipa
- Cunoaşterea reciprocă a membrilor echipei în situaţii diferite de cele cotidiene de serviciu
- Îmbunătăţirea relaţiilor interpersonale în cadrul echipei
- Implicarea participanţilor în rezolvarea unor situaţii neprevăzute
- Evaluarea rolurilor potrivite fiecărui membru al echipei

Module teoretice

1.Grup versus echipă
2.Etapele formării unei echipe
3.Importanţa lucrului în echipă
4.Rolul echipei în cadrul organizaţiei
5.Rolurile individuale într-o echipă
6.Persoane dificile într -o echipă
7.Colaborarea interdepartamentală
8.Echipa de succes

Module practice

Diverse jocuri de echipă indoor şi outdoor care ajută la atingerea obiectivelor team-buildingului: stabilirea strategiei de echipă, depășirea unor dificultăți comune, îmbunătățirea colaborării interdepartamentale, îmbunătățirea comunicării între membrii echipei, setarea de obiective comune, abordarea creativă a problemelor, diminuarea potențialului conflictual, etc.

Tehnici de vânzare

Arta prezentării beneficiilor

A vinde sau a cumpăra sunt verbe de uz frecvent, constituind o parte esenţială a relaţiilor sociale. Din perspectiva de vânzător sau cumpărător este dificil să estimăm performanţa pe care o marcăm în astfel de relaţii. Schimbarea de mentalitate a consumatorului aduce după sine nevoia de schimbare a abordării din partea celui care vinde.

Dar ce schimbări sunt necesare în tehnica vânzărilor pentru a ne diferenţia şi evidenţia în multitudinea de oferte? Cum trebuie să vindem în noul context ca să convingem?

Target

Cursul este adresat persoanelor care lucrează în domeniul vânzărilor, dar şi tuturor celor care intră în contact direct cu clienţii.

Obiective

- Evaluarea calităţilor şi a potenţialului individual de vânzare
- Înţelegerea psihologiei cumpărătorului
- Înţelegerea şi însuşirea mecanismelor psihologice ale influenţei
- Însuşirea şi exersarea tehnicilor de vânzare
- Cunoaşterea elementelor de bază ale managementului vânzărilor
- Cunoaşterea stilului propriu de vânzare

Module

1. Psihologia clientului
2. Tipuri de clienţi
3. Pregătirea vânzării
4. Structura întâlnirii de vânzări
5. Vânzarea din perspectiva clientului
6. Folosirea întrebărilor
7. Gestionarea obiecţiilor
8. Paşii finalizării
9. Vânzarea iniţială – vânzarea continuă
10. Vânzarea consultativă
11. Stilurile proprii de vânzare

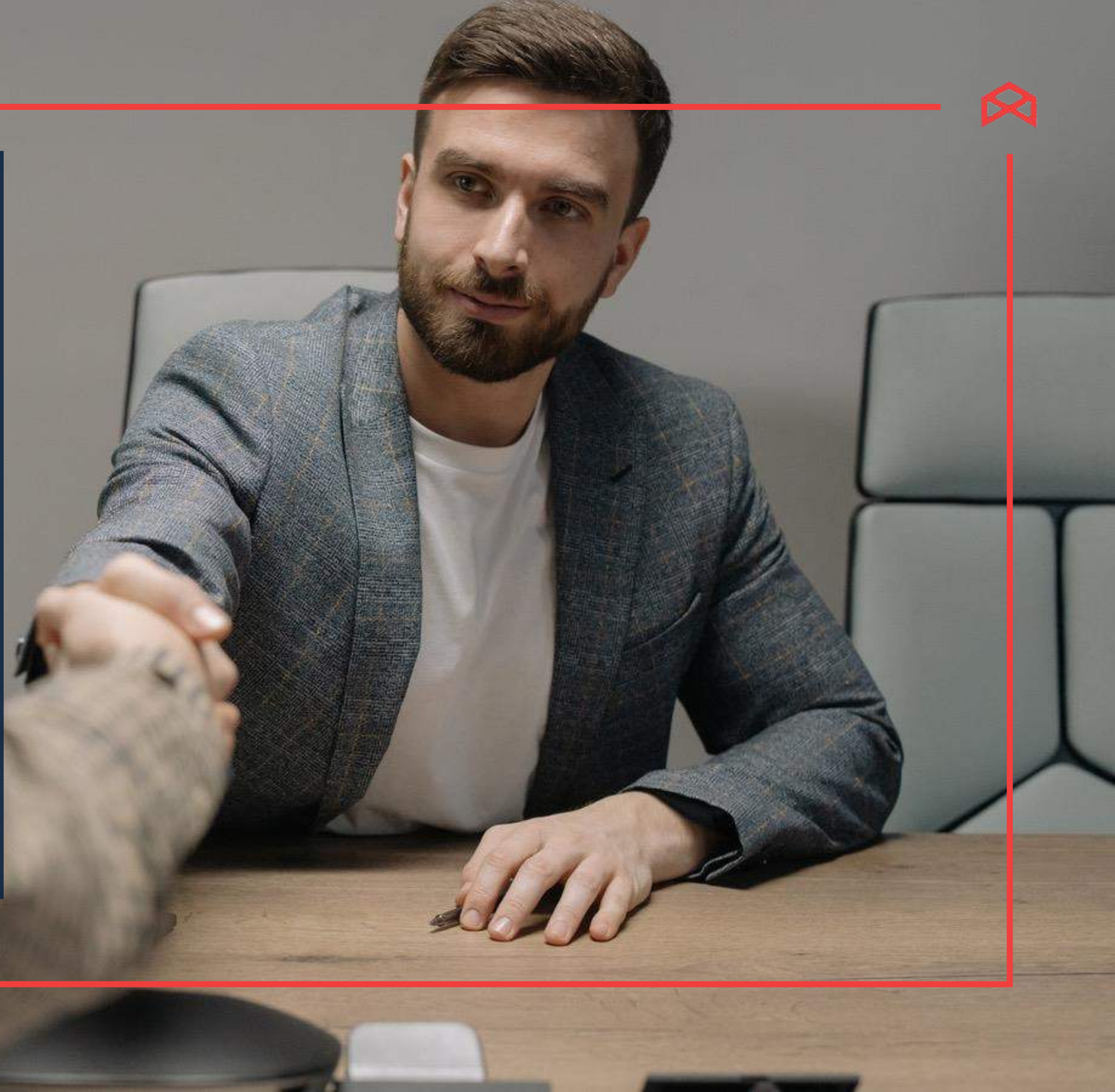
Tehnici de negociere

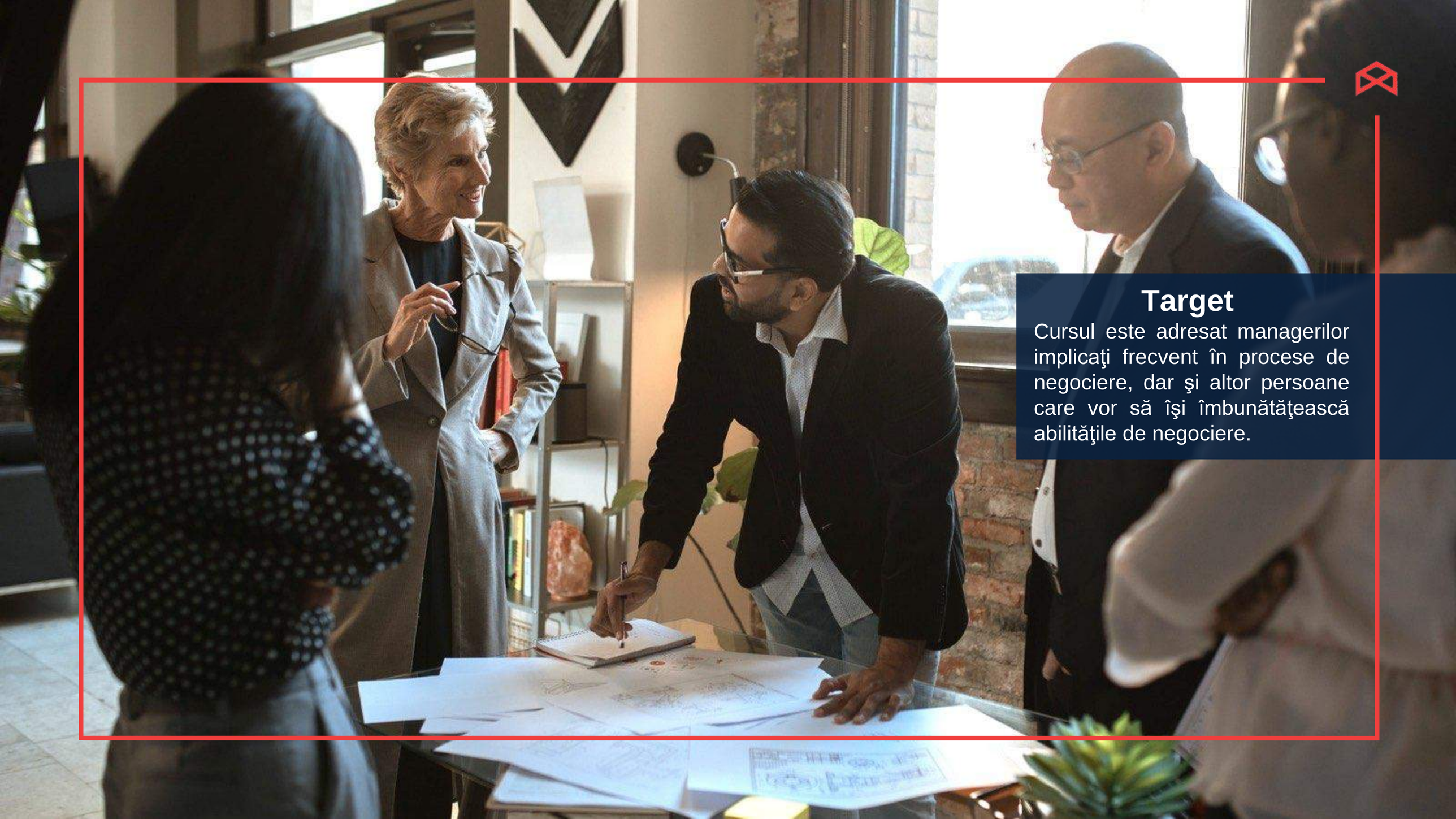
Cum să convingem mai mult decât suntem convinşi

Pe parcursul întregii vieţi, în fiecare clipă, fiecare dintre noi are o dorinţă, un interes sau un punct de vedere de multe ori diferit de al celorlalţi. Fiecare dintre noi poate convinge pe cineva sau se poate lăsa convins de acel cineva.

Conducerea procesului de negociere este o etapă cheie pentru realizarea de profit. Există numeroase tehnici de negociere pe care le putem învăţa. De la a le învăţa şi pune în practică până la a obţine rezultatele scontate există însă un drum care presupune experienţă, pe de o parte, dar şi însuşirea acelor tehnici şi atitudini potrivite stilului propriu.

Cum să alegi atitudinea cea mai bună pentru o negociere de succes în prezent şi care să creeze şi premisele unei colaborări viitoare recompensatoare? Aici stă cheia negocierii.





Target

Cursul este adresat managerilor implicaţi frecvent în procese de negociere, dar şi altor persoane care vor să îşi îmbunătăţească abilităţile de negociere.

Obiective

- Cunoaşterea principalelor aspecte legate de procesul negocierii
- Determinarea nivelului de putere în negociere
- Însuşirea unor tehnici şi strategii de negociere
- Evaluarea propriului stil de negociere
- Conştientizarea diferenţelor culturale în negociere

Module

1. Elementele negocierii
2. Identificarea stilului personal de negociere, a punctelor forte și ariilor de îmbunătățire.
3. Tipuri de negociatori
4. Stiluri și abordări în negociere
5. Strategii de negociere
6. Etapele negocierii
7. Poziţiile de negociere
8. Principiile influenţei
9. Evitarea capcanelor în negociere
10. Abordarea win-win
11. Ce înseamnă un bun negociator?
12. Diferenţe culturale în negociere

Customer Care

Despre cum să avem clienţi fericiţi

Clienţii sunt foarte importanţi, iar construirea şi menţinerea unei relaţii cât mai bune cu ei este vitală pentru creşterea afacerii. Toţi vrem să ne tratăm clienţii cât mai bine, dar ştim să îi tratăm aşa cum îşi doresc ei să fie trataţi? Ne adaptăm suficient în funcţie de nevoile lor? Sau avem o procedură clară de la care nu ne abatem?

Acolo unde calitatea produselor sau strategiile de marketing nu mai reuşesc să aducă o notă distinctă pentru a câştiga un plus de atractivitate, ultimul bastion pe care competitorii îl apără este calitatea serviciilor oferite.

Care sunt determinările nevăzute ale unor servicii de calitate? Ce influenţă are cultura organizaţională asupra calităţii serviciilor? Cum răspundem la criticile clienţilor? Ce atitudine adoptăm faţă de clienţii dificili? Cum pot fi fidelizaţi clienţii?
Sunt câteva întrebări la care veţi găsi răspunsul parcurgând acest program.

Target

Cursul este destinat companiilor care doresc să îşi îmbunătăţească relaţionarea cu clienţii şi să crească calitatea serviciilor.

Obiective

- Identificarea tipologiei clienţilor
- Înţelegerea comportamentului clienţilor
- Evaluarea abilităţilor individuale de comunicare cu clienţii
- Adoptarea unei atitudini profesionale în relaţia cu clienţii
- Conştientizarea rolului serviciilor interne pentru calitatea serviciilor externe

Module

1. Cum arată un serviciu de calitate? Customer Service în secolul 21
2. Customer care versus vânzări - Importanţa relaţiei cu clienţii
3. Atitudinea profesională - modelul Disney
4. Stilul meu personal de Customer Care
5. Psihologia clientului
6. Tipologiile de clienţi și abordarea lor
7. Comunicarea eficientă cu clienții post-vânzare
8. Cum răspundem la reclamaţii?
9. Customer Journey Mapping
10. Importanța customer care în relația cu clienţii interni

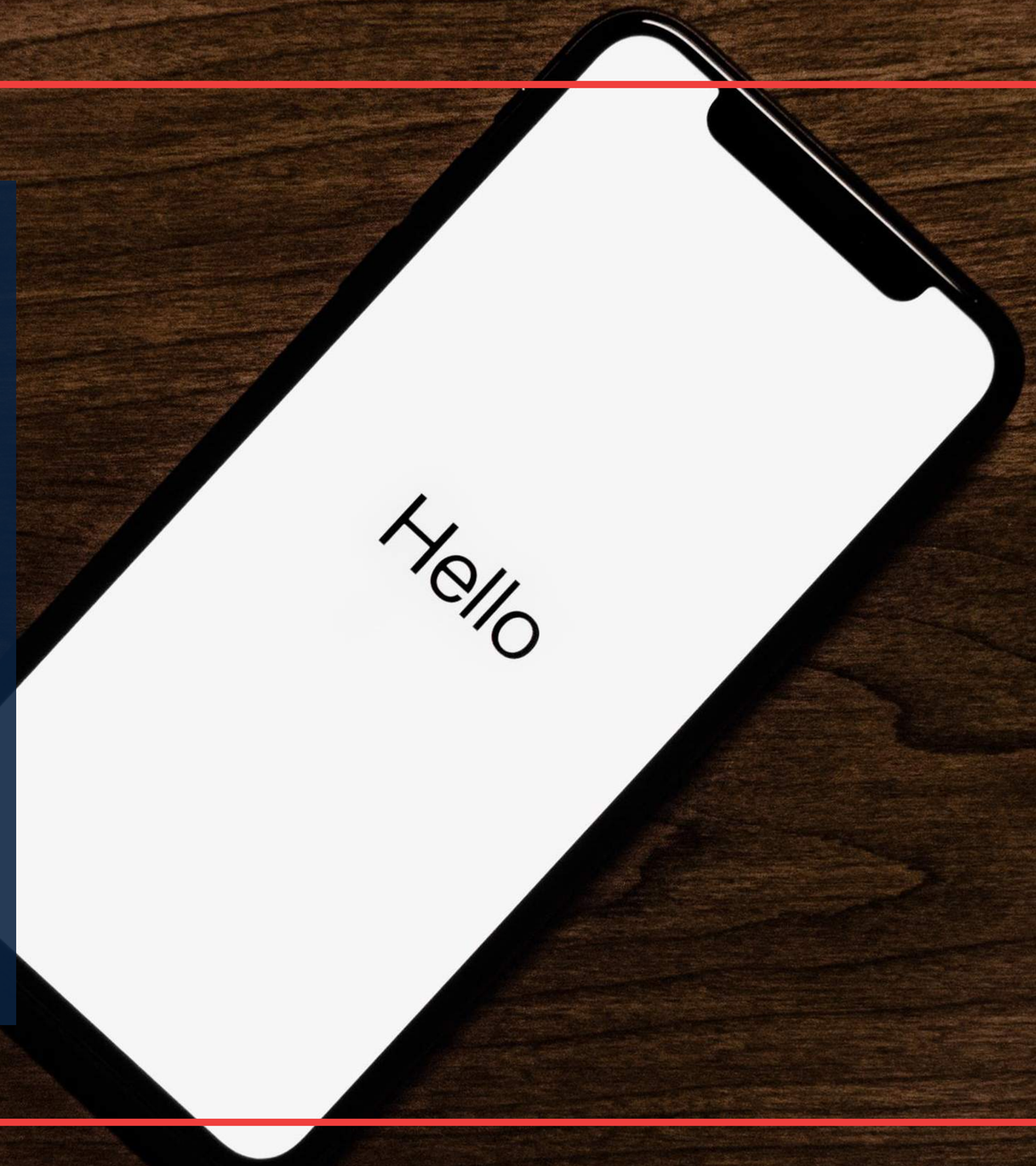
Relația cu clientul prin telefon

Clienții noștri – cine sunt, cum procedăm?

Prosperitatea unei afaceri este dată de numărul și calitatea clienților – acestora le oferim produsele și serviciile noastre. De calitatea relației cu clienții noștri depind imaginea, bunul renume, poziționarea pe piață și longevitatea unei companii.

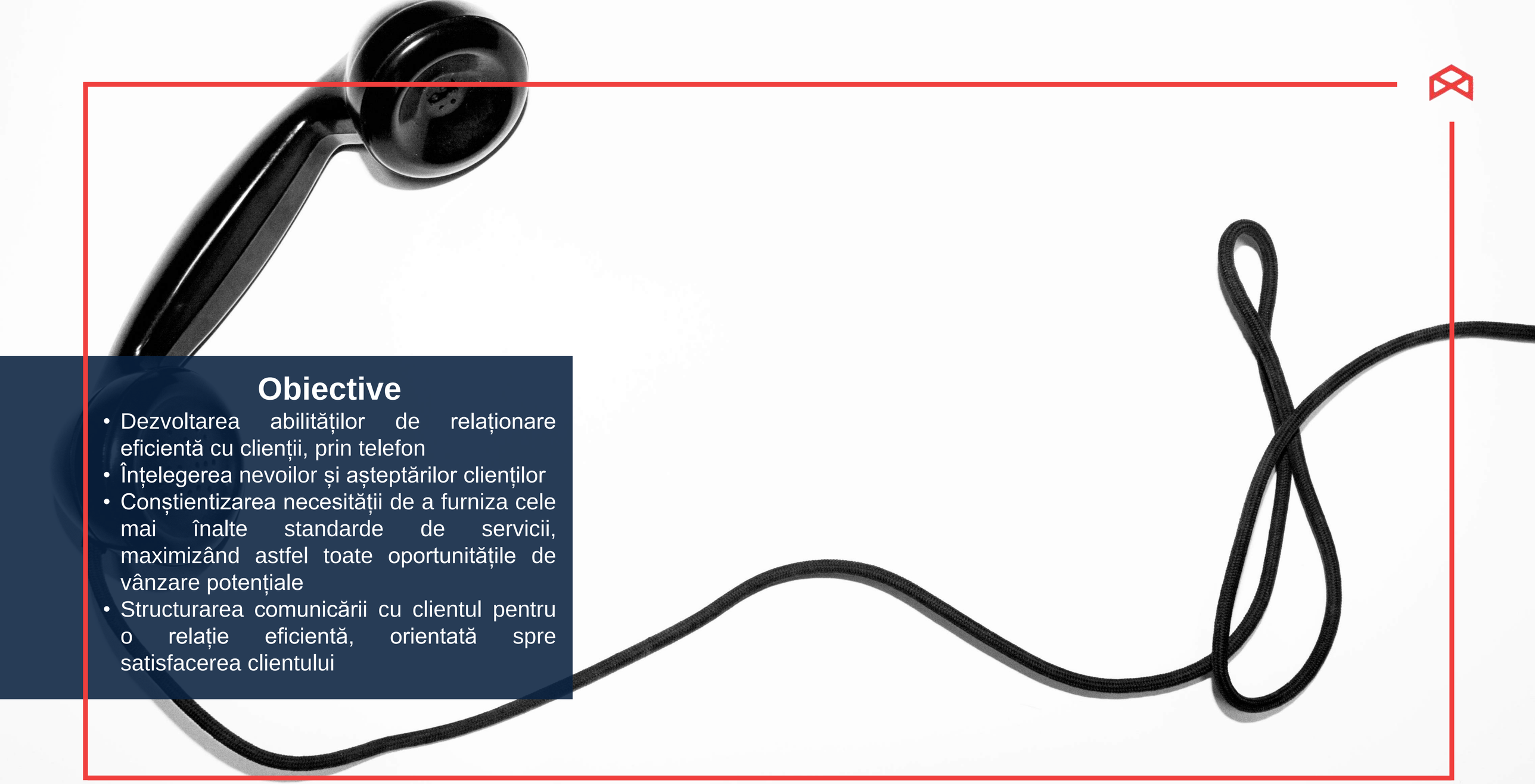
Așadar, cine sunt clienții noștri și cum gestionăm relațiile pe care le avem cu aceștia? Suntem interpreții unei singure game muzicale sau relațiile cu clienții cunosc nuanțe și tonalități diverse? Cum ne adaptăm comportamentele în raport cu diversitatea tipurilor de relații pe care le dezvoltăm cu clienții companiei?

Trainingul prezentat vă oferă posibilitatea de a vă dezvolta abilități specifice de relaționare cu clienții prin telefon.



Target

Acest curs se adresează companiilor din toate domeniile care doresc să-și îmbunătățească relațiile cu clienții, în special cele prin telefon.



Obiective

- Dezvoltarea abilităților de relaționare eficientă cu clienții, prin telefon
- Înțelegerea nevoilor și așteptărilor clienților
- Conștientizarea necesității de a furniza cele mai înalte standarde de servicii, maximizând astfel toate oportunitățile de vânzare potențiale
- Structurarea comunicării cu clientul pentru o relație eficientă, orientată spre satisfacerea clientului

Module

1. Ciclul de viață al relațiilor cu clienții
2. Servicii de calitate oferite clienților (ce vor clienții, momente magice)
3. Construirea relațiilor cu clienții
4. Metodologii de lucru cu clienții
5. Elemente de bună practică
6. Aptitudini de vânzare la standarde ridicate (comunicare, cunoștințe și aptitudini de vânzare)
7. Contextul vânzărilor (identificarea nevoilor, prezentarea soluțiilor, încheierea vânzării)
8. De la clienții nemulțumiți la fidelizarea clienților
9. Evaluarea satisfacției clienților

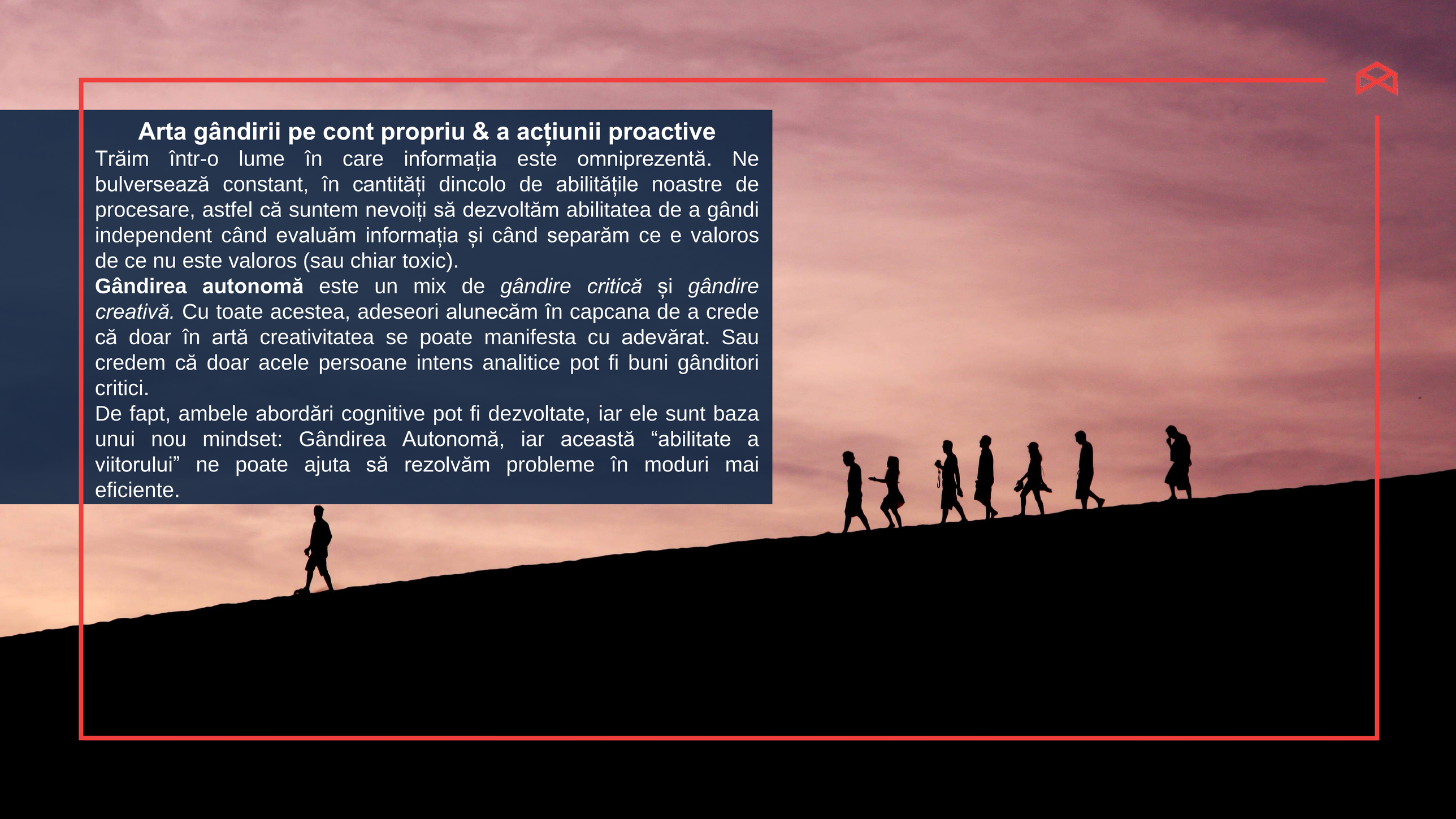
Gândirea Autonomă

Arta gândirii pe cont propriu & a acțiunii proactive

Trăim într-o lume în care informația este omniprezentă. Ne bulversează constant, în cantități dincolo de abilitățile noastre de procesare, astfel că suntem nevoiți să dezvoltăm abilitatea de a gândi independent când evaluăm informația și când separăm ce e valoros de ce nu este valoros (sau chiar toxic).

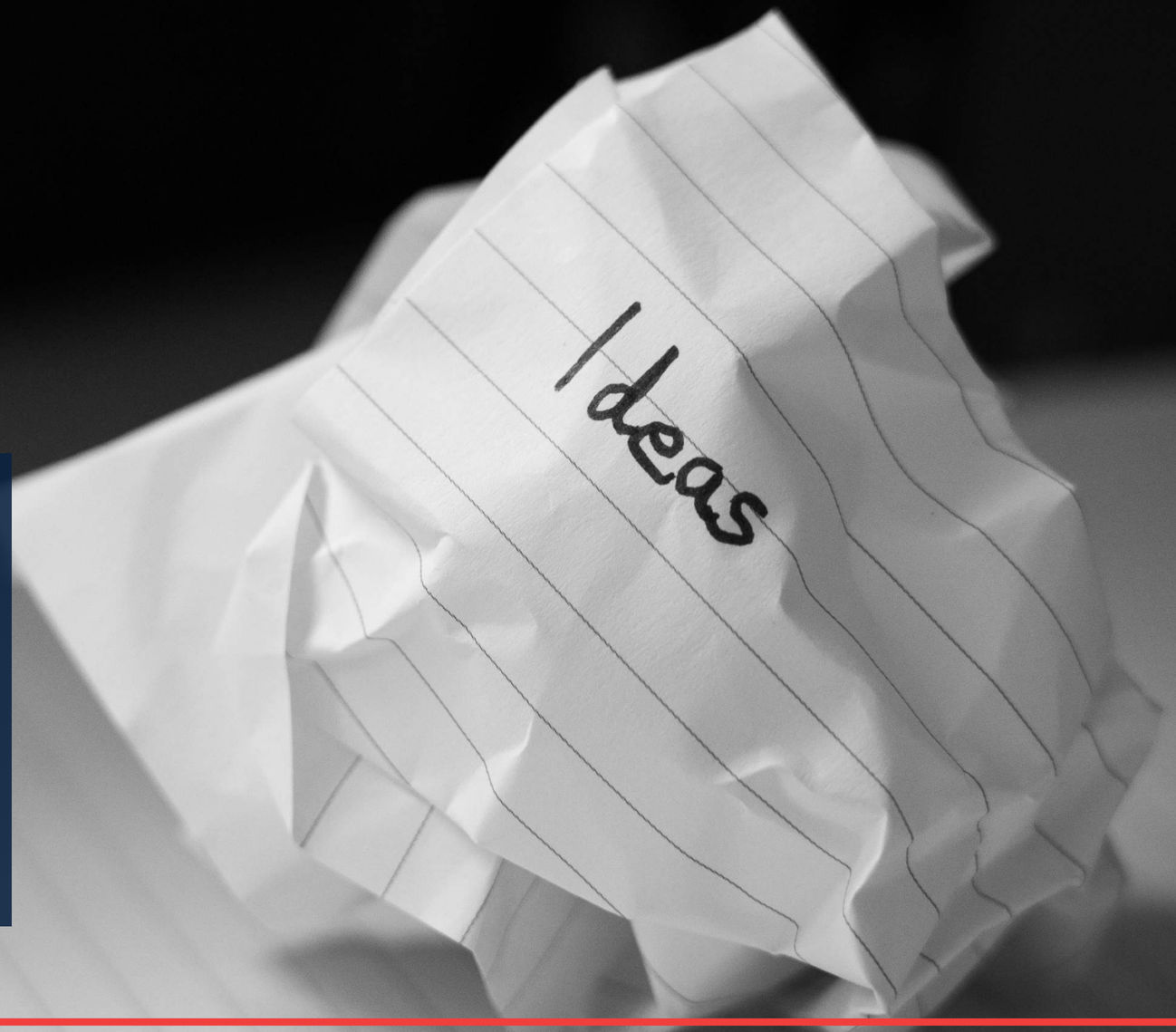
Gândirea autonomă este un mix de *gândire critică* și *gândire creativă.* Cu toate acestea, adeseori alunecăm în capcana de a crede că doar în artă creativitatea se poate manifesta cu adevărat. Sau credem că doar acele persoane intens analitice pot fi buni gânditori critici.

De fapt, ambele abordări cognitive pot fi dezvoltate, iar ele sunt baza unui nou mindset: Gândirea Autonomă, iar această “abilitate a viitorului” ne poate ajuta să rezolvăm probleme în moduri mai eficiente.



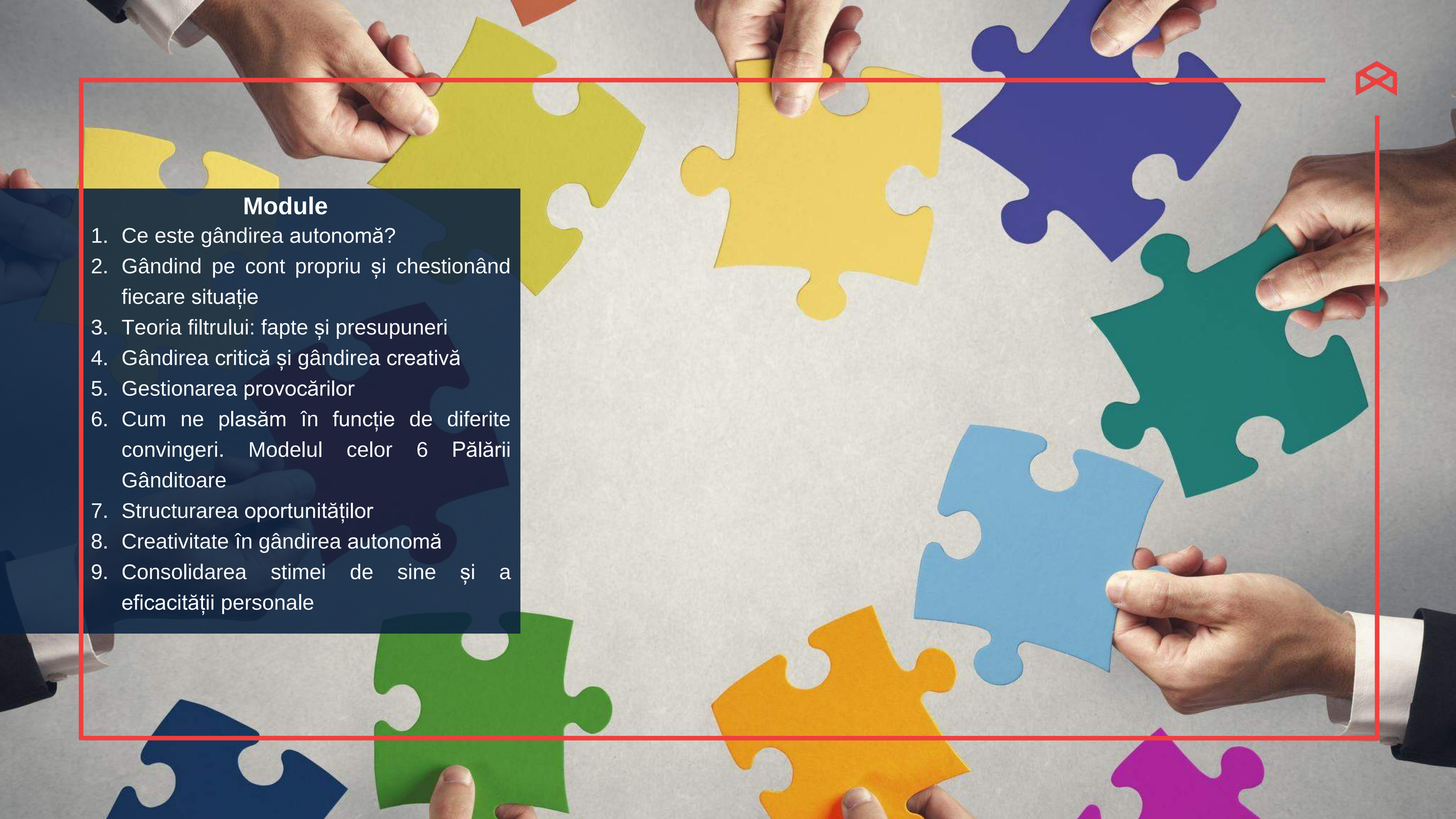
Target

Cursul se adresează organizațiilor și persoanelor interesate să dezvolte o gândire autonomă, respectiv abilitatea de a-și depăși bias-urile și prezumțiile, de a lua informații din surse verificate.



Obiective

- Dezvoltarea abilității de a gândi autonom
- Înțelegerea ambelor procese și metode de gândire: creativă și critică/analitică
- Conștientizarea importanței autonomiei și a unei structuri de răspundere în cadrul organizației



Module

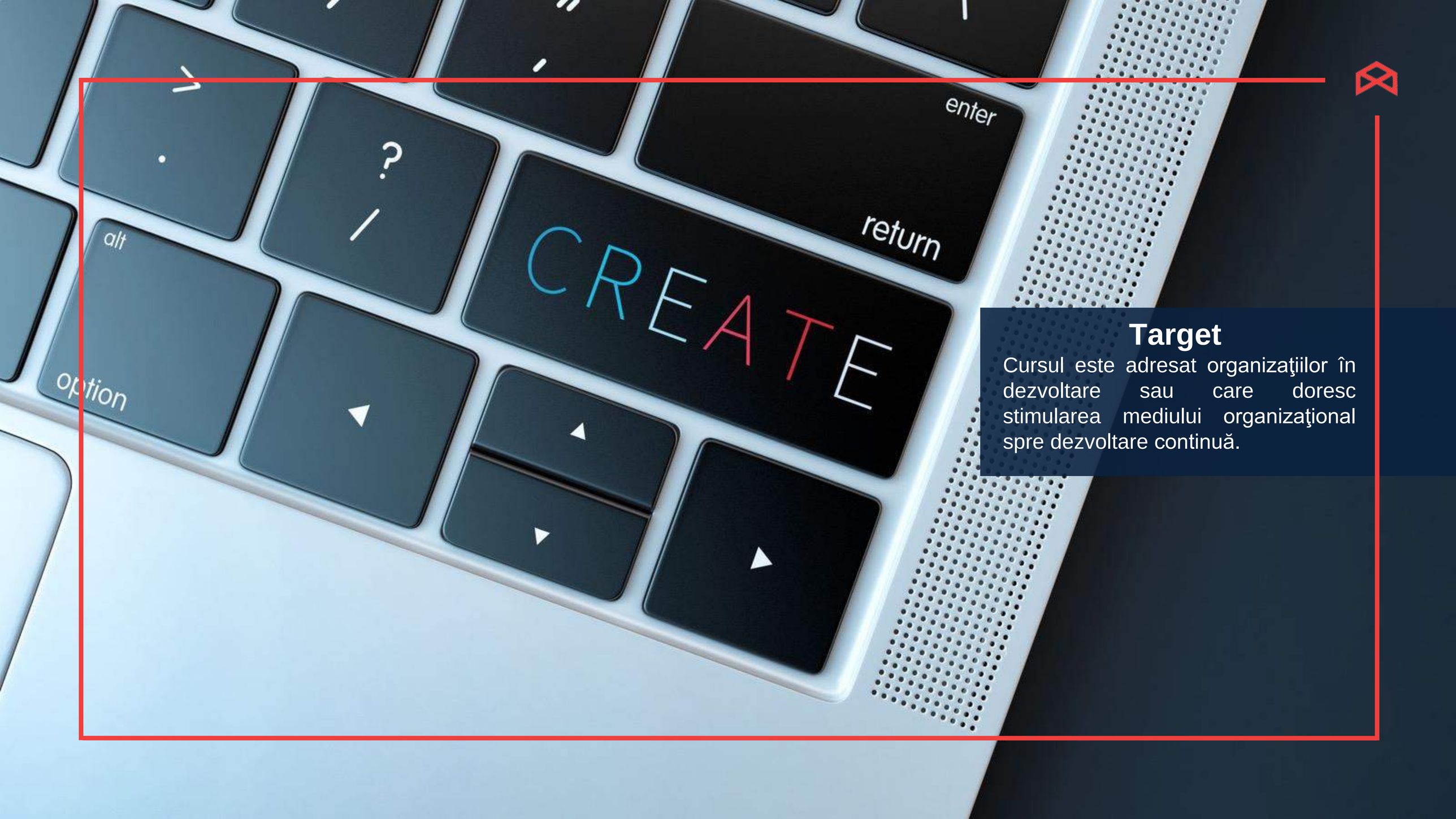
1. Ce este gândirea autonomă?
2. Gândind pe cont propriu și chestionând fiecare situație
3. Teoria filtrului: fapte și presupuneri
4. Gândirea critică și gândirea creativă
5. Gestionarea provocărilor
6. Cum ne plasăm în funcție de diferite convingeri. Modelul celor 6 Pălării Gânditoare
7. Structurarea oportunităților
8. Creativitate în gândirea autonomă
9. Consolidarea stimei de sine și a eficacității personale

Creativitatea

Arta de a inventa soluţii

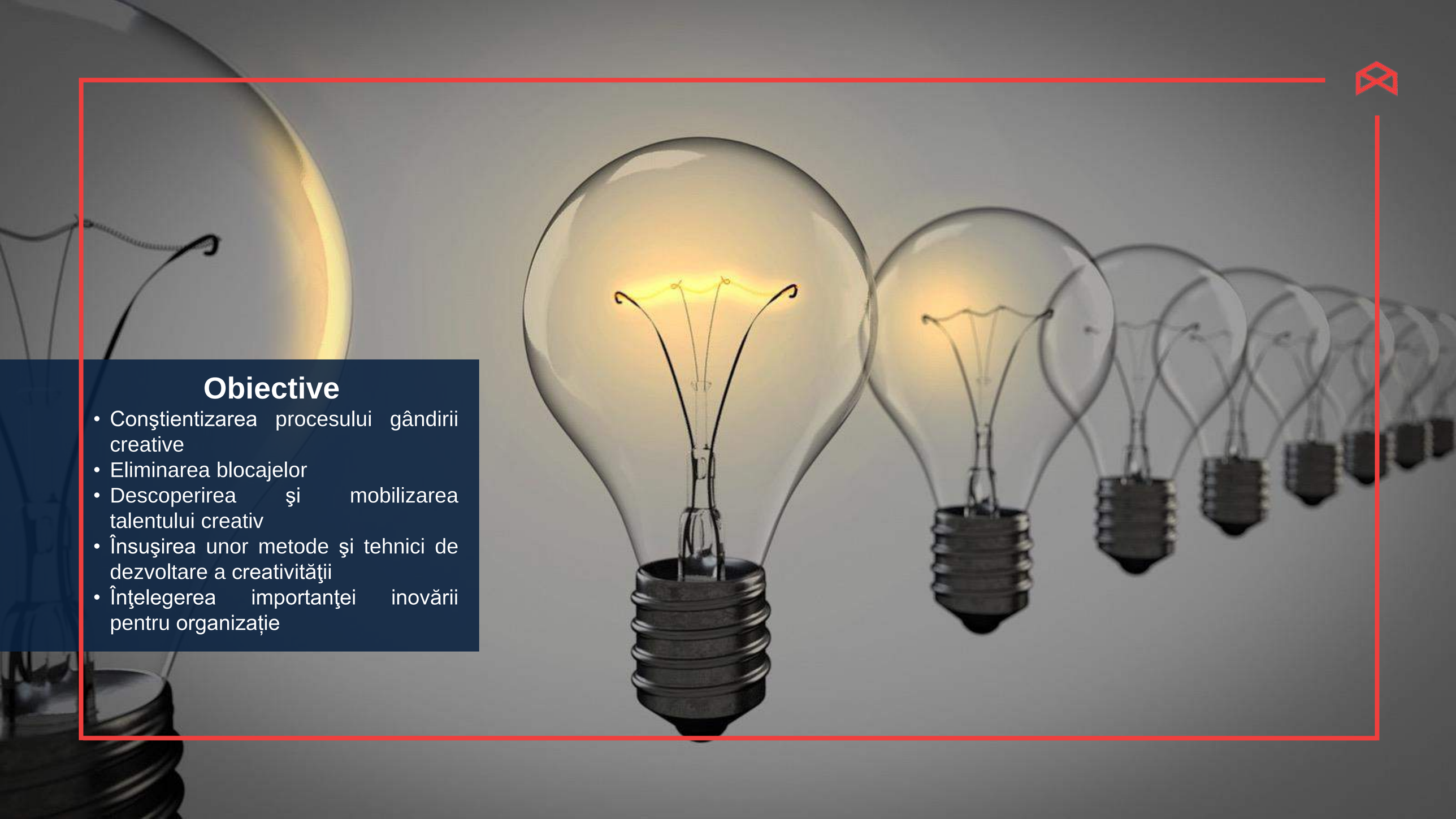
De multe ori cădem în capcana de a crede că a fi creativ înseamnă să creezi artă. Pictorii, sculptorii, compozitorii nu sunt singurii care pot crea. Rezolvarea problemelor într-o organizaţie, găsirea de soluţii noi implică de asemenea capacitatea noastră creativă şi fiecare putem fi mai creativ.

Creativitatea este o caracteristică esenţială pentru dezvoltare. Succesul pe o piaţă foarte dinamică este determinat în mare parte de măsura capacităţii de inovare.



Target

Cursul este adresat organizaţiilor în dezvoltare sau care doresc stimularea mediului organizaţional spre dezvoltare continuă.



Obiective

- Conştientizarea procesului gândirii creative
- Eliminarea blocajelor
- Descoperirea şi mobilizarea talentului creativ
- Însuşirea unor metode şi tehnici de dezvoltare a creativităţii
- Înţelegerea importanţei inovării pentru organizație

Module

1.Creativitate şi inovare
2.Elementele creativităţii
3.Barierele schimbării. Eliminarea blocajelor
4.Stadiile rezolvării problemelor
5.Explorarea provocărilor
6.Structurarea oportunităţilor
7.Creativitatea în afaceri
8.Organizaţia creativă
9.Construirea unui mediu organizaţional creativ
10.Metoda Disney
11.Tehnici de deblocare şi stimulare a creativităţii
12.Folosirea metodei Design Thinking în rezolvarea creativă a problemelor

Rezolvarea Problemelor

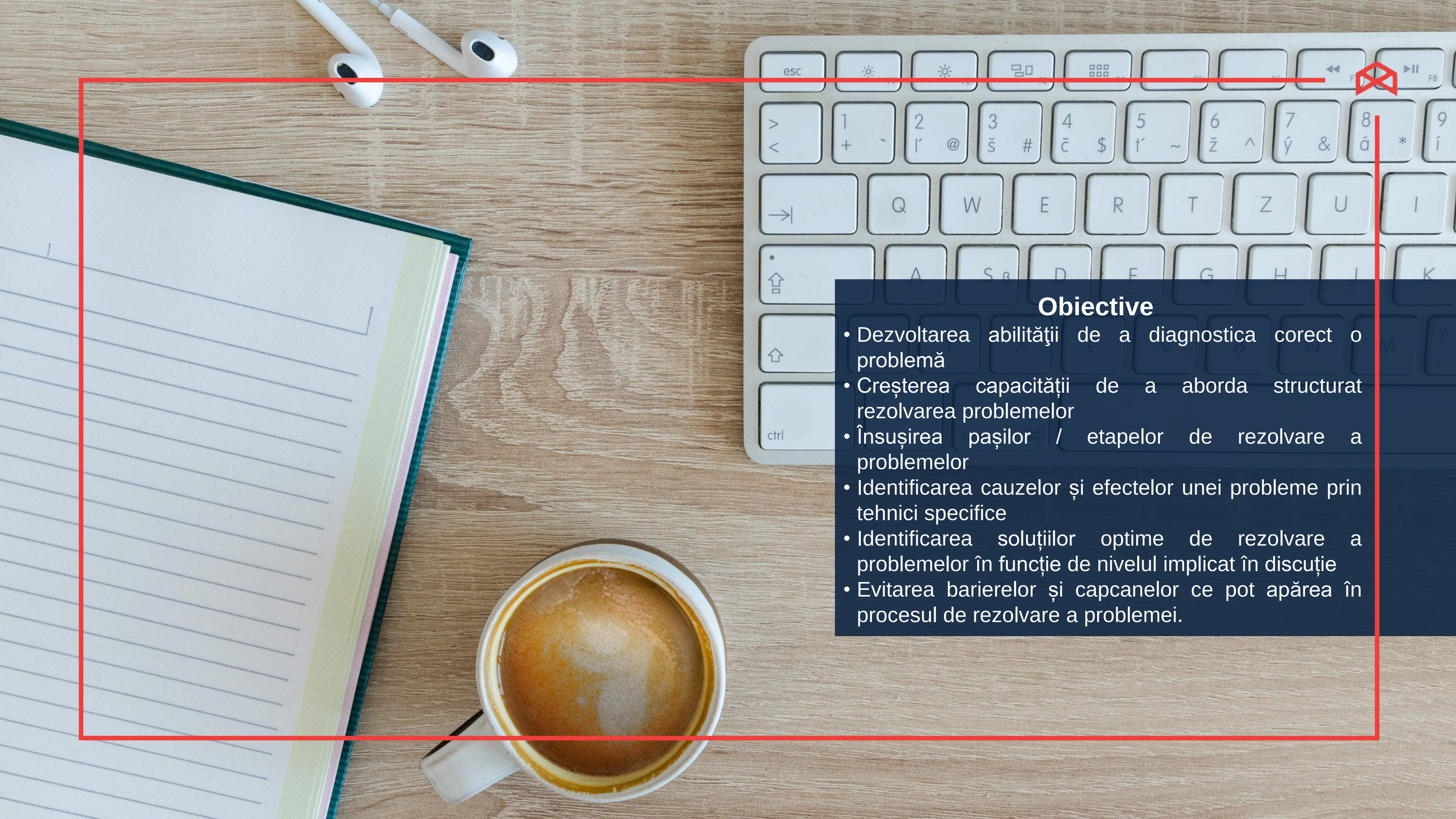
Cum să găsim soluții la orice provocare?

Lumea din jurul nostru este una plină de provocări. În fiecare zi, în activitatea noastră, ne izbim de probleme, mai mici sau de mare amploare.

Abilitatea noastră de a găsi soluții la probleme, de a le aborda constructiv, de a ne poziționa corect în fiecare din fazele procesului de rezolvare a problemei, dar și de a “vinde” soluția stakeholderilor implicați, pentru a ne asigura de sprijin în implementare, sunt cheia pentru succesul nostru viitor.

Target

Acest curs se adresează organizațiilor și indivizilor implicați în procese decizionale, dar și acelora care lucrează într-o dinamică ce solicită soluții în permanență.



Obiective

- Dezvoltarea abilităţii de a diagnostica corect o problemă
- Creșterea capacității de a aborda structurat rezolvarea problemelor
- Însușirea pașilor / etapelor de rezolvare a problemelor
- Identificarea cauzelor și efectelor unei probleme prin tehnici specifice
- Identificarea soluțiilor optime de rezolvare a problemelor în funcție de nivelul implicat în discuție
- Evitarea barierelor și capcanelor ce pot apărea în procesul de rezolvare a problemei.

Module

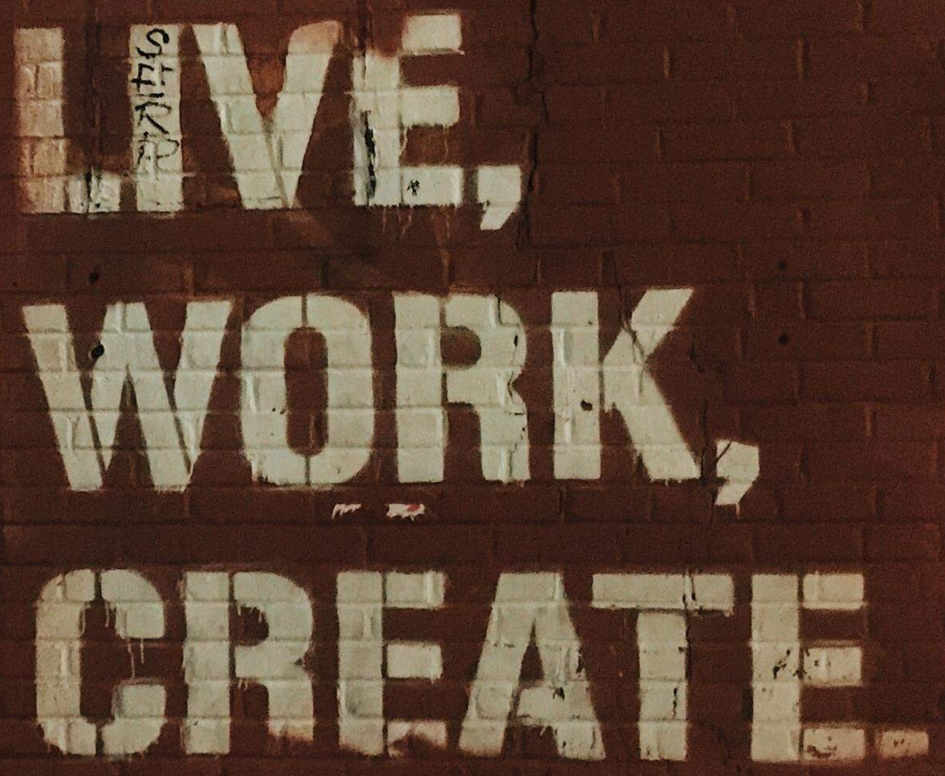
1. Instrumente și tehnici de identificare a problemelor
2. Cauze ale problemelor
3. Formularea enunțului problemelor.
4. Stilul personal de problem-solving. Identificarea punctelor forte și ariilor de îmbunătățire personale.
5. Diagnoza corectă a problemelor. Identificarea stakeholderilor relevanți.
6. Tehnici și metode utilizate în problem-solving: 5 Why, Diagrama Ishikava, Diagramele de afinitate.
7. Pași și etape în problem-solving
8. PDCA & Problem Solving
9. Metode creative de problem-solving: Design Thinking
10. Luarea deciziilor în rezolvarea problemelor
11. Rezolvarea problemelor în echipă

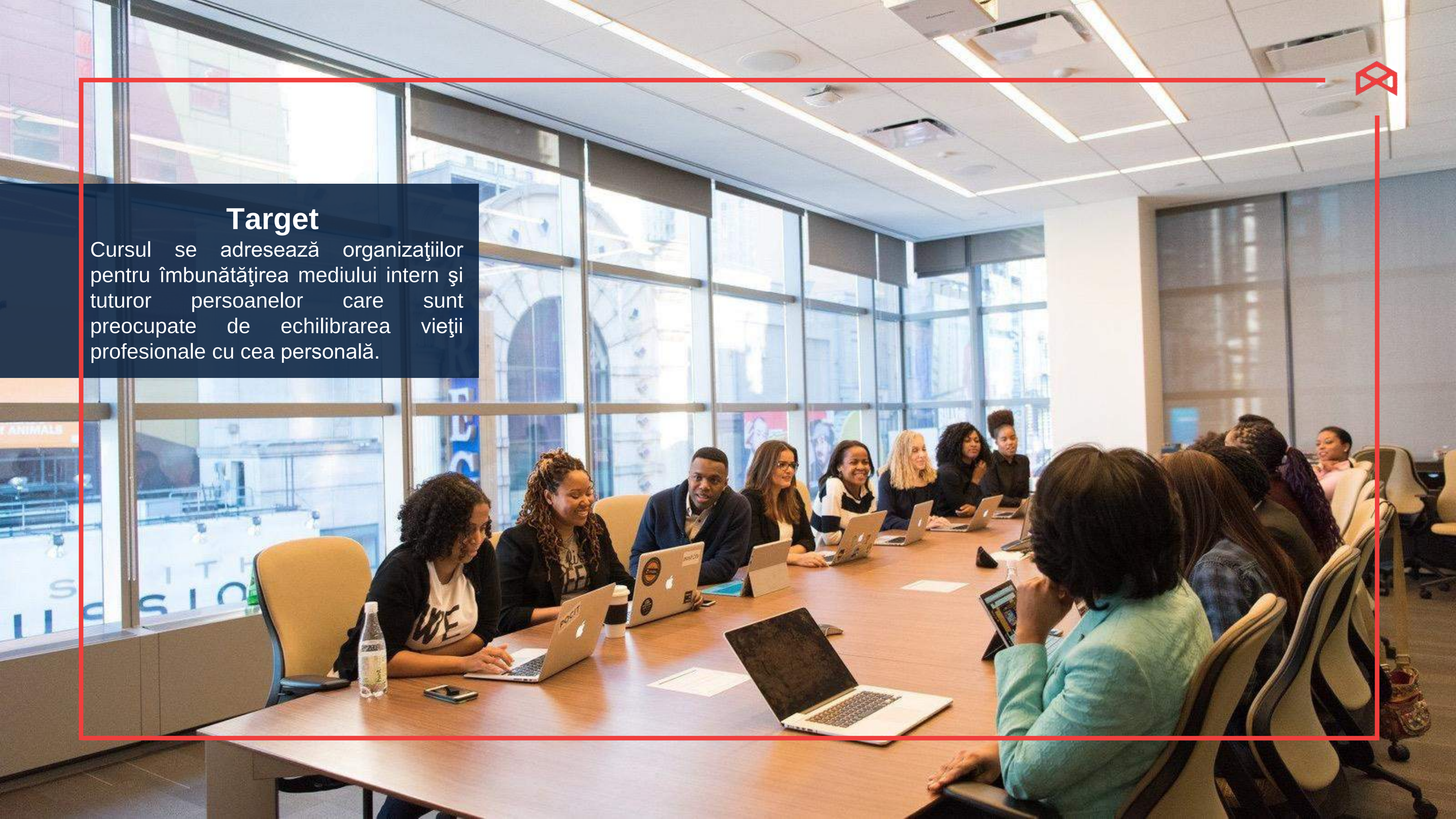
Echilibru între serviciu și familie

Cum să-ţi păstrezi jobul, familia şi echilibrul

Oamenii de succes nu dau satisfacţia personală pe reuşita profesională. Ei ştiu că marea performanţă depinde de amândouă. Pentru a evita suişurile şi coborâşurile provocate de necesităţile urgente ale serviciului şi vieţii personale, profesioniştii trebuie să fie capabili să facă un just echilibru între cele două, fără să sacrifice nici una din ele.

Acest curs vă învaţă strategii comportamentale şi tactici de „lifestyle” care vă vor ajuta să realizaţi un echilibru în mod real. Redescoperiţi viziunea, vitalitatea şi sensul în viaţa dumneavoastră.





Target

Cursul se adresează organizaţiilor pentru îmbunătăţirea mediului intern şi tuturor persoanelor care sunt preocupate de echilibrarea vieţii profesionale cu cea personală.

Obiective

- Stabilirea scopului şi valorilor care vă guvernează
- Descrierea unei viziuni personale pentru profesie şi viaţă
- Învăţarea de tactici pentru a gestiona perioadele de stres
- Distincţia între activităţile „negociabile” şi cele care nu se „negociază”
- Dezvoltarea de strategii pentru gestiunea şi crearea de timp discreţionar
- Separarea timpului profesional de cel personal.

Module

1. Reflecţii asupra scopului şi valorilor în viaţă
2. Viziunea asupra profesiei şi asupra vieţii private. Cazul ideal
3. Importanţa valorilor şi a priorităţilor în alocarea timpului
4. Alocarea timpului pe baza valorilor şi priorităţilor personale și profesionale
5. Schimbarea de mindset: paradigma work - life balance
6. Cum gestionăm perioadele de stres. DO’s & DON'Ts
7. Strategii pentru crearea de timp la dispoziţie
8. Strategii pentru valorizarea timpului alocat profesiei, respectiv celui alocat vieţii personale
9. Modalități de auto-motivare

Service Design & Design Thinking

Pentru a construi servicii eficiente avem nevoie de metode eficiente

Designul de produs a fost mereu o preocupare a organizațiilor de producție. Serviciile pe care le oferă organizațiile, însă - atât cele destinate clienților finali, cât și serviciile interne - au fost de regulă dezvoltate după metode proprii, adesea empirice sau intuitive, fără a avea un set de reguli în spate.

Service Design este o metodă de regândire a serviciilor pe care le oferă organizațiile, pornind dinspre exterior (client) spre organizație și nu în modul clasic, dinspre organizație spre exterior (client). Scopul final este ca experiența clientului - intern sau extern - să fie cât mai bună. Implicit, această abordare aduce și beneficii interne: o structură a organizației mai simplă și mai eficientă, prin eliminarea birocrației inutile și prin reducerea costurilor care nu au impact direct în rezultat.

Design Thinking este în primul rând o metodă creativă de rezolvare a problemelor din cadrul organizațiilor, dar și principalul instrument utilizat în Service Design pentru identificarea nevoilor reale ale clienților (interni sau externi), respectiv pentru generarea de soluții în redesignul de procese.

Cursurile de Design Thinking sunt oferite în cadrul Design Thinkers Academy Eastern Europe și se bucură de certificare din partea Design Thinkers Academy.

Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor care se ocupă de designul de procese.

Obiective

- Înțelegerea conceptelor cheie din Service Design și Design Thinking - procese, metode și mindset.
- Însușirea unor metode de design de servicii bazate pe principii de bază din lumea designerilor,
- Experimentarea unui design de proces prin intermediul unei abordări iterative

Module

1. Ce este Service Design și cum proiectăm servicii eficiente?
2. Design Thinking ca principal instrument al Service Design
3. Combinarea și sumarizarea informațiilor obținute prin research. Triangulare
4. Modalități de utilizare a empatiei in Design Thinking
5. Mindmapping; Building Personas; Stakeholder Mapping
6. Customer Journey Mapping
7. Identifying Opportunity Areas & Pain points / Context Map
8. Ideation
9. The double diamond model
10. Priority mapping and business scenario
11. Brainwriting
12. Service Scenario / Prototyping / Iteration
13. Story telling

Finanțe pentru non-finanțiști

Arta de a lua decizii bune pe baza cifrelor

Cât de importantă este pentru orice manager informaţia financiară în luarea deciziei? Care este rolul bugetelor şi activităţii de bugetare? Ce reprezintă cash-flow-ul, contul de profit şi pierdere P&L? Ce reprezintă costurile şi importanţa acestora în procesul decizional? Cum interpretăm indicatorii de analiză financiară?

Deşi raportările economico-financiare furnizate de departamentele economice din companie constituie instrumente importante pentru sistemul decizional şi conducerea unei companii, pentru un non-finanţist e uneori dificil să le folosească eficient. E posibil ca unii dintre manageri să considere că informaţia financiară este doar o obligaţie a companiei în relaţia cu instituţiile fiscale ale statului.

Cursul nostru îşi propune să vă ajute să înţelegeţi noţiunile din rapoartele financiare, să le folosiţi eficient în luarea deciziilor.

Target

Cursul se adresează în special managerilor, executivilor care necesită o înţelegere generală a problemelor de management financiar.

Obiective

- Înţelegerea principiilor de bază şi a termenilor uzuali folosiţi în situaţiile financiare
- Evaluarea şi folosirea informaţiei financiare prezentate
- Conştientizarea informaţiei financiare în luarea deciziilor
- Înţelegerea diferitelor tipuri de costuri, a modului în care acestea influenţează procesul de luare a deciziilor
- Conştientizarea rolului bugetelor şi a activităţii de bugetare
- Descrierea principalelor instrumente şi modalităţi de evaluare a eficienţei centrelor de profit

Module

1.Noţiuni generale financiar contabile
2.Utilizarea rapoartelor financiare
3.Costurile şi importanţa lor pentru procesul decizional
4.Bugetul – instrument de planificare şi control
5.Cash-flow – înţelegere şi management
6.Înţelegerea contului de profit şi pierdere (P&L)
7.Evaluarea proiectelor de investiţii
8.Evaluarea rezultatelor financiare
9.Indicatori de performanţă (profitabilitate, lichiditate, evaluare investiţii şi finanţare)

Finanțe pentru forța de vânzări

Despre vânzări cu rentabilitate sporită

Eficiența forței de vânzări joacă un rol esențial în succesul sau eșecul comercial al companiei. Creșterea volumului de vânzări, realizarea sau depășirea target-urilor de vânzări este foarte importantă pentru dezvoltarea companiei. În același timp, la fel de importantă este și informația financiară în luarea deciziei de vânzare.

Cu toții ne dorim însă ca forța de vânzări să înțeleagă și care este importanța fluxului monetar și rentabilitatea pentru companie. Să conștientizeze rolul lor în a identifica și în a vinde clienților cu un profil financiar sigur.

Acest training vă ajută să înțelegeți cum funcționează finanțele, necesitatea colaborării între financiar și vânzări pentru a se asigura că organizației vânzări profitabile.

Target

Acest training se adresează tuturor oamenilor de vânzări care doresc să înțeleagă principiile financiare care să îi ajute în activitatea de vânzare și să influențeze rentabilitatea vânzărilor prin aplicarea lor.

Obiective

- Însușirea conceptelor financiare de bază utile în activitatea de vânzări
- Identificarea clienților cu profil financiar sigur sau care merită riscul de credit
- Îmbunătățirea abilităților de analizare financiară a clienților
- Însușirea indicatorilor cheie de performanță

Module

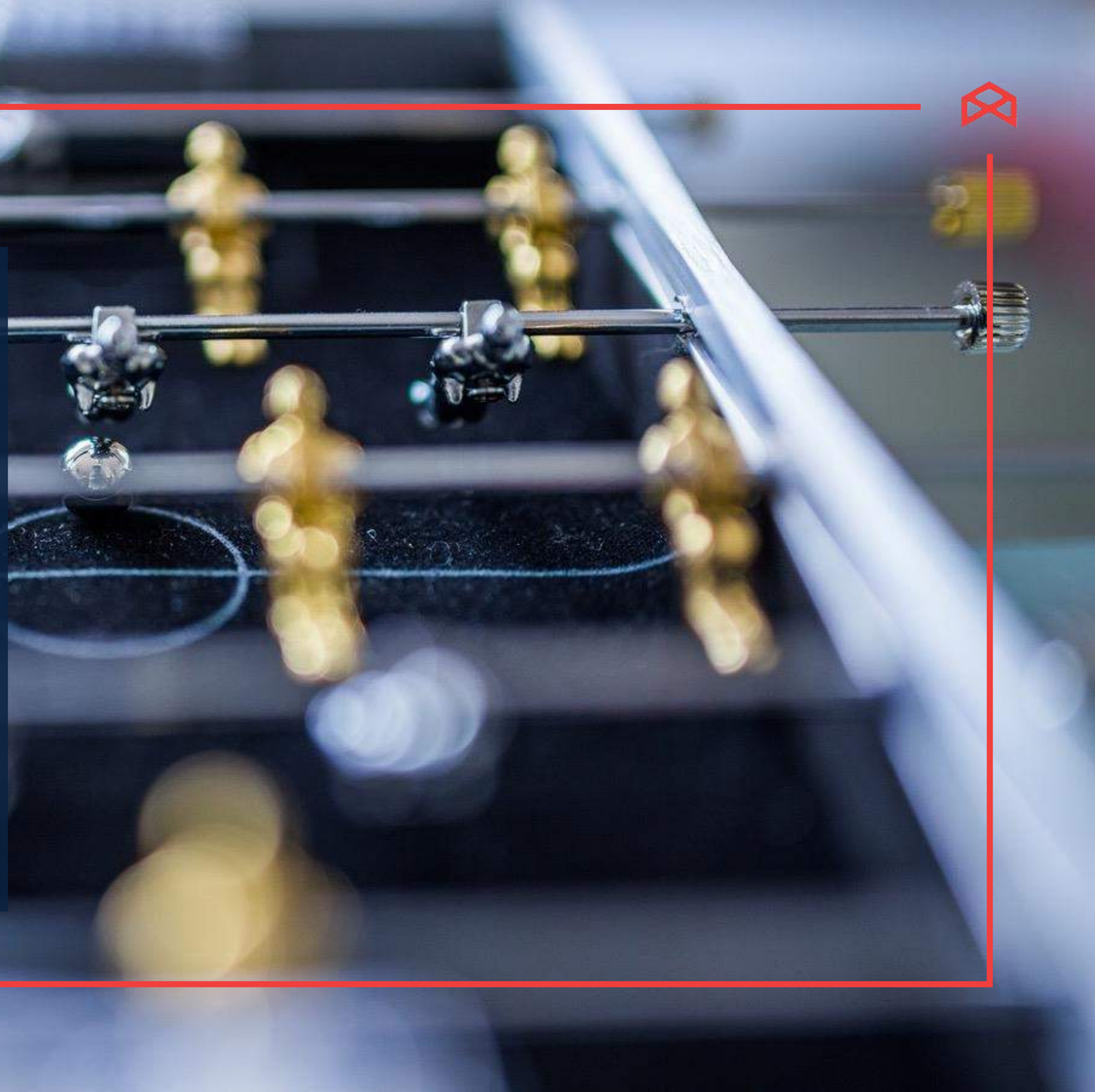
1.Importanța finanțelor în procesul de vânzare
2.Concepte financiare importante, utilizarea rapoartelor financiare
3.Bugetul – instrument de planificare și control al vânzărilor
4.Importanța rentabilității
5.Riscul de credit al unui client nou
6.Cash flow-ul și importanța lui
7.Discounturile și reducerea profitului
8.Prevenirea datoriilor, urmărirea conturilor cu scadență depășită
9.Analiza informației concurenților, indicatori de performanță cheie

Management operațional

Operațiunile, o armă competitivă

Constatăm din ce în ce mai des că avem competitori străini semnificativi, că ciclurile de viață ale produselor și serviciilor sunt mai scurte, că avem consumatori mai bine educați și mai conștienți de calitate, că noile tehnologii folosite pe piață ne obligă la îmbunătățirea productivității și calității produselor și serviciilor.

Odată cu globalizarea pieților, companiile recunosc că funcția de management al operațiunilor poate fi folosită ca o armă competitivă pentru întărirea poziției pe piață. Cum să determini ceea ce trebuie să intre în sistemul operațional (adică echipamente, instrumente, oameni, materiale, energie, informații) și cum aceste input-uri pot fi cel mai bine folosite pentru a satisface cerințele pieței - acestea sunt câteva din întrebările la care vă va răspunde acest curs.



Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor aflate în poziții de coordonare, implicați în activitatea de analiză și luarea deciziilor operaționale.

Obiective

- Identificarea trendurilor și provocărilor managementului operațional
- Conștientizarea operațiunilor în termeni de input-uri, procese, output-uri, fluxuri informaționale, furnizori și clienți
- Înțelegerea importanței relaționării inter și intra-departamentale în cadrul proceselor
- Conștientizarea politicilor manageriale în obținerea rezultatelor
- Însușirea celor patru procese decizionale majore
- Identificarea importanței strategice a arhitecturii lanțului logistic în desfășurarea operațiunilor

Module

1.Managementul operațional în organizații (Funcționarea și întrepătrunderea proceselor, Luarea deciziilor, Strategia operațiunilor și
Project management)

2.Gestionarea proceselor - Strategia și analiza proceselor **(**Performanța și calitatea proceselor - instrumentul Six Sigma, Conceptul de Lean Manufacturing)

3.Gestionarea lanțului proceselor în organizație (Analiză strategică, Previzionare, Planificare, Punere în practică, Control)

4. Utilizarea conceptelor de Lean Coaching, Service Design și Design Thinking

Performanța ca assistent manager

Cum să fii un assistant manager eficient

Asistent managerul ocupă o funcție reprezentativă în cadrul companiei, fiind colaborator apropiat al directorului, motiv pentru care pregătirea sa trebuie să fie complexă, să vizeze cunoștințe variate de comunicare, protocol, management, marketing, contabilitate, informatică, legislație.

Vrei să uimești membrii echipei prin abilități perfecționate dincolo de ceea ce sugerează apelativul „fata de la recepție”? Vrei să afli cum să devii acel asistent de care managerul tău are atât de multă nevoie?

Acest training te ajută să conștientizezi care este exact rolul unui asistent manager, ce așteptări are un manager de la tine, ce abilități trebuie să îți dezvolți pentru a fi „mâna dreaptă” a managerului.

Target

Acest training se adresează tuturor asistenților de directori generali, asistenților de directori de departamente care doresc să performeze, să își îmbunătățească și să-și sistematizeze noțiunile cu care operează cât și secretarelor care doresc să promoveze.

Obiective

- Îmbunătățirea comunicării și relațiilor cu publicul intern și extern
- Dezvoltarea noțiunilor de corespondență comercială
- Îmbunătățirea abilităților organizatorice și a time managementului sarcinilor administrative
- Dezvoltarea unor noțiuni primare economice și de marketing
- Rafinarea propriei imagini și ținute de business

Module

1. Rolul asistent managerului în cadrul companiei - secretară vs. asistent manager
2. Așteptările managerului de la asistent
3. Comunicarea internă și externă
4. Corespondența și informațiile scrise – eficiența sistemului informațional
5. Abilități organizatorice, gestionarea super-aglomerării
6. Relațiile cu publicul intern și extern
7. Noțiuni primare financiar-contabile și de marketing (mediul extern, analiza concurenței)
8. Protocol, estetică, vocabular

Optimizarea muncii de birou

Cum să faci mai mult într-un timp mai scurt utilizând soft-ul de birou

Am devenit dependenţi de computere, e-mail, Internet, messenger, PDA-uri şi telefoane mobile. Acestea ne conectează cu lumea. În ziua de astăzi, pentru a reuşi, trebuie să fii familiarizat cu tehnologia. Fără nici un dubiu, tehnologia poate să-ţi mărească productivitatea, dar dacă nu eşti atent, te poate face mai puţin productiv. Acest curs te învaţă cum să utilizezi tehnologia informaţiei în avantajul tău, fără a o lăsa să te acapareze ea pe tine. Indiferent de suita office pe care o utilizezi, învaţă să-ţi organizezi mai bine munca.

Target

Cursul se adresează persoanelor care lucrează la birou şi utilizează calculatorul şi software-ul de tip „office” pentru a-şi organiza şi eficientiza munca. Cursanţii pot să fie atât persoane care fac o activitate de uzuală birou cât şi persoane din managementul de top. Cu toţii au nevoie să fie productivi la birou.

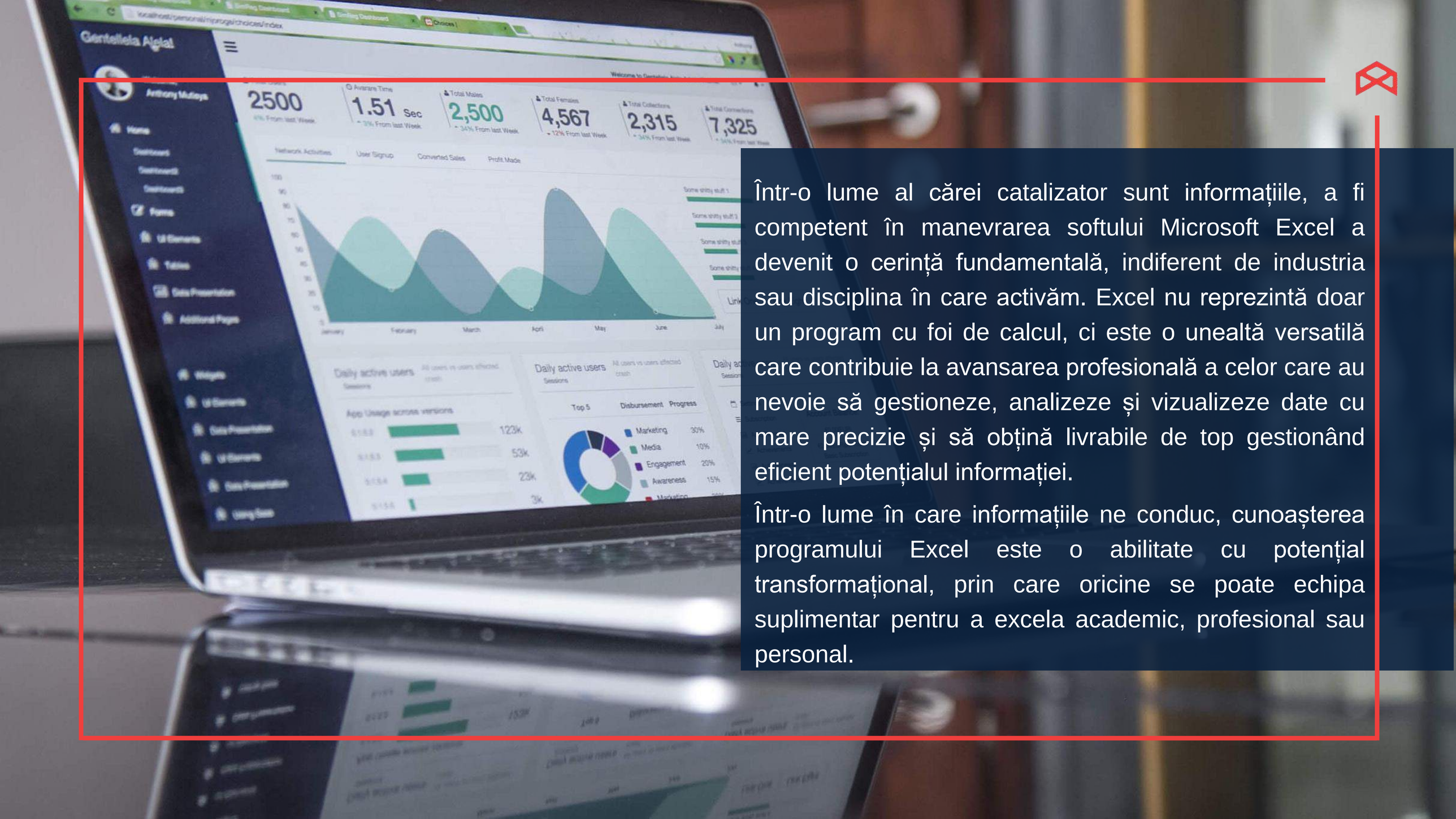
Obiective

- Creare de documente simple folosind editorul de text
- Înţelegerea structurii unui document
- Utilizarea editorului de text pentru creare de documente complexe
- Învăţarea de tehnici pentru a deveni productiv la lucrul cu documente
- Utilizarea foilor de calcul, a tabelelor şi crearea rapidă de grafice
- Utilizarea programelor „office” împreună, în interacţiune
- Selectarea modalităţii adecvate pentru comunicare
- Gestionarea eficientă a căsuţei poştale (inbox). Controlarea spam-ului şi a corespondenţei nesolicitate
- Învăţarea de tehnici simple pentru a reduce supraîncărcarea cu informaţii
- Efectuarea mentenanţei curente şi a backup-ului
- Deprinderea etichetei de comunicare prin e-mail
- Organizarea calculatorului pentru a găsi fişierele cu uşurinţă
- Crearea de procese repetitive utilizând macro-uri, şabloane şi scurtături
- Îmbinarea tehnologiei şi a interacţiunii umane

Module

1. Prezentarea software-ului de birou. Alternative
2. Foloseşte eficient editorul de texte
3. Tabele, calcule, grafice. Cum devii productiv?
4. Alte aplicaţii „office”: slideshow, baze de date, organizers
5. Programele de birou lucrând împreună
6. Comunicarea şi organizarea: Cum gestionezi corespondenţa şi agenda
7. Comunicarea prin e-mail: etică şi protocol
8. Biroul fără hârtie: Mituri şi realitate

Microsoft Excel



Într-o lume al cărei catalizator sunt informațiile, a fi competent în manevrarea softului Microsoft Excel a devenit o cerință fundamentală, indiferent de industria sau disciplina în care activăm. Excel nu reprezintă doar un program cu foi de calcul, ci este o unealtă versatilă care contribuie la avansarea profesională a celor care au nevoie să gestioneze, analizeze și vizualizeze date cu mare precizie și să obțină livrabile de top gestionând eficient potențialul informației.

Într-o lume în care informațiile ne conduc, cunoașterea programului Excel este o abilitate cu potențial transformațional, prin care oricine se poate echipa suplimentar pentru a excela academic, profesional sau personal.

Obiective

- Un management eficient al datelor
- Analiza aprofundată a datelor
- Rezolvare probleme complexe
- Reprezentare vizuală
- Economisirea de timp și resurse
- Creșterea gradului de versatilitate în carieră

Teme (nivel începători)

1. Introoducere în Excel
2. Introducere în formatarea celulelor
3. Formule, funcții și operatori de bază (SUM, COUNT, IF, etc.)
4. Manipulare de date: filtrare, sortare, copiere, mutare
5. Flash fill; referințe absolute și relative
6. Navigarea în excel: foi de lucru (worksheets), coloane, rânduri, freeze panes, printare
7. Formatarea celulelor: numere, text, date, valută
8. Formatarea condiționată (conditional formatting)
9. Tabele
10. Protecția datelor

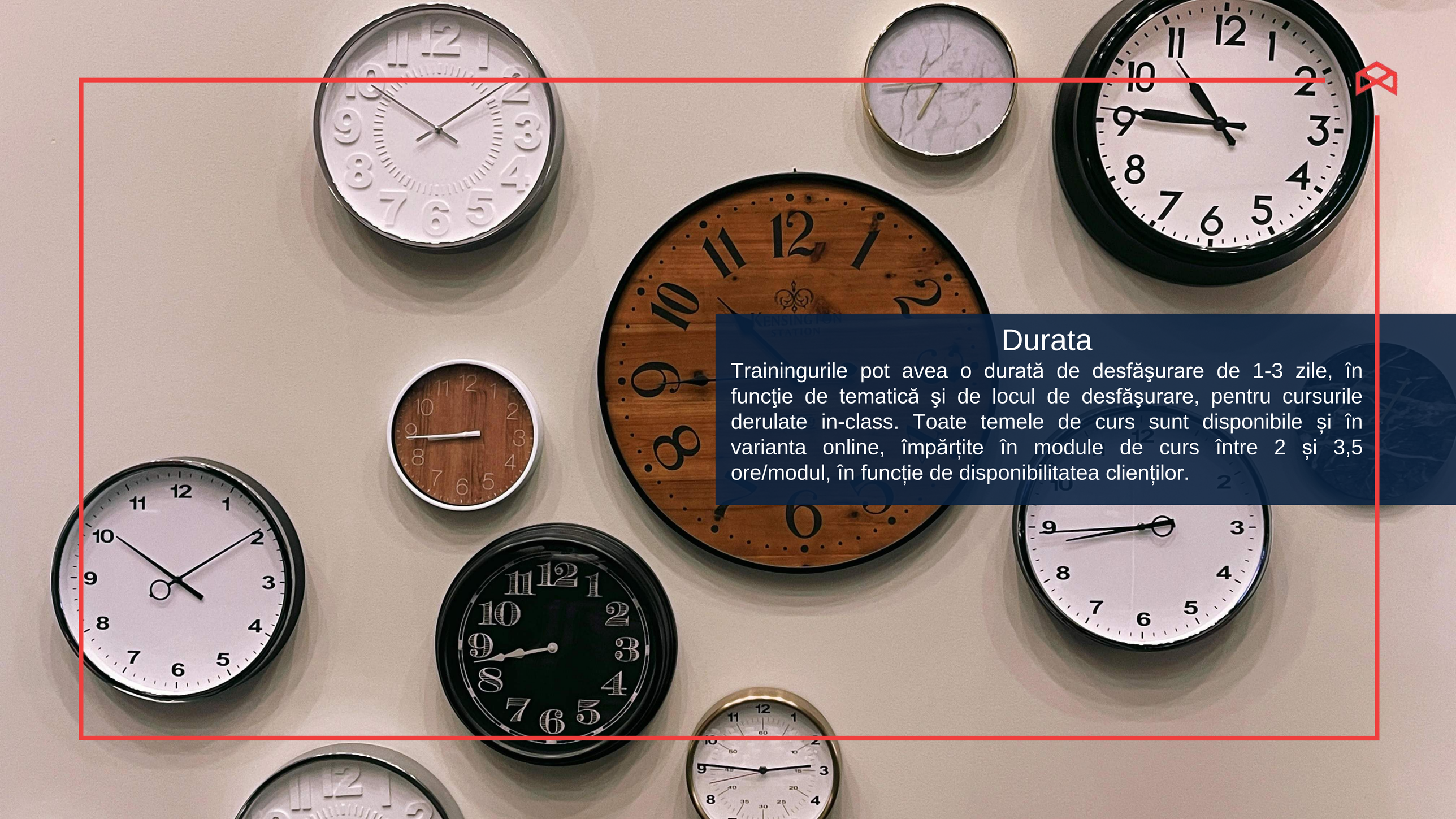
Teme (nivel mediu)

1. Formatare celule: numere, text, date, valută
2. Formatare tabele
3. Formatare condiționată
4. Validare și protejare date
5. Filtrare și sortare date
6. Text to columns
7. Remove duplicates
8. Flash fill
9. Grafice și sparklines
10. Formule și funcții de bază SUM, SUBTOTAL, COUNT, COUNTA
11. Funcții logice: IF, IFS, SUM IF, COUNT IF, SUMIF
12. Funcții text: UPPER, LOWER, PROPER, LEFT/RIGHT, MID, LEN, CONCAT, TEXTSPLIT
13. Funcții date șii timp: TODAY, NOW, DATE
14. Funcția de căutare: FILTER, XLOOKUP
15. Tabele Pivot și grafic pivot
16. Scurtături utile și tips de eficientizare
17. Tipuri de erori

Teme (nivel avansat)

1. Căutare cu XLOOKUP
2. Nesting avansat de funcții
3. Power Pivot pentru transformarea și prepararea datelor
4. Analiză de date: what-if analysis & solver
5. Scurtături utile
6. Funcții matematice și statistice avansate: MOD, INT, RANK, PERCENTILE
7. Funcții de căutare și referencing avansate: CHOOSE, OFFSET, INDIRECT
8. Editarea și crearea macro-urilor

Detalii Programe Training



Durata

Trainingurile pot avea o durată de desfăşurare de 1-3 zile, în funcţie de tematică şi de locul de desfăşurare, pentru cursurile derulate in-class. Toate temele de curs sunt disponibile și în varianta online, împărțite în module de curs între 2 și 3,5 ore/modul, în funcție de disponibilitatea clienților.

Locul de desfășurare

Pentru maximizarea rezultatelor, trainingurile necesită un cadru adecvat de desfăşurare, în care participanţii să beneficieze de confort şi condiţii optime. De aceea locaţia pentru cursurile in-class este aleasă în funcţie de tipul programului de training, în urma unor consultări cu compania client.

Cursurile pot fi astfel organizate în zone situate în afara localităţii unde îşi are sediul compania client sau la sediul acesteia.

Locaţiile externe oferă în principal următoarele avantaje: un mediu mai puţin familiar dar destins şi lipsit de inhibiţii, posibilitatea organizării de jocuri, deplasări, oportunităţi pentru socializare. Locaţiile interne sunt recomandate doar pentru module scurte care se adresează unei necesităţi de pregătire imediate şi punctuale.

Cursurile online se derulează prin intermediul unor platforme colaborative cum ar fi Zoom, Miro, Mural, etc.

Numărul de participanţi

Numărul de participanți variază în funcţie de tematică, cu varianta optimă între 8-12 participanţi, respectiv număr maxim de 16-18 persoane/grup. Pentru programele de team building nu există restricții de număr.

Costuri

Costul programului de training variază în funcție de tema aleasă, numărul de participanți, numărul de zile contractate, etc.
Contravaloarea logisticii (sală training cu dotările necesare, cazarea şi masa pentru participanţi în cazul locaţiilor externe) este suportată de compania client.

Pachetul include:

- Întâlniri pentru adaptarea conţinutului la cerinţele clientului
- Organizarea cursului
- Materialele pentru participanţi
- Susţinerea cursului de către un trainer (sau o echipă de traineri) ASCENT GROUP
- Menţinerea contactului după desfăşurarea cursului pentru asigurarea unei implementări optime

Clienți principali

Contact

ASCENT GROUP

București, România	Strada Știrbei Vodă nr 129, parter, apt. 1 tel: + 40 21 569 36 70; tel/fax: + 40 21 312 12 61
Arad, România	Strada George Coșbuc nr. 30 tel: + 40 357 560 300; fax: + 40 357 560 304
Sibiu, România	Strada Gimnasticii, nr. 9 tel: + 40 269 211 090; tel/fax: + 40 269 211 722
Brașov, România	Strada Hermann Oberth, nr. 39 tel/fax: + 40 368 880 077
Chișinău, Moldova	Strada București nr. 67 tel: + 373 68 355 888 tel/fax: + 373 222 289 44
Beograd, Serbia	Strada Milutina Bojića nr. 8 tel: + 381 628 762 381; tel/fax: + 381 114 051 934
Sofia, Bulgaria	Bulevardul Hristo Smirnenski nr. 7, biroul 2 tel/fax: + 359 2 963 43 23