



příloha č.5 dohody č.:		UHA-MN-16/2023			POVEZ II (CZ.03.1.52/0.0/0.0/15_021/0000 053)		Vzdělávací zařízení:	MB+ Training s. r. o.
Plán výuky								
Zaměstnavatel:		T-Cars System s.r.o.			IČO:	27731316	Jména lektorů:	xxxx
Název vzdělávací aktivity:		Zvýšení kvality v komunikaci, se zaměřením na zákazníka			skupina		Místo výuky:	xxxx
PČ	Datum	Počet vyučovacích hodin	Od - do	probíraná témata				
1	13.04.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •Změna v přístupu ke kolegům a podřízeným - co mám funguje •můj příklad - můj vzor •pravidelná zpětná vazba - její pravidla •ovlivňování chování - mého i jiných (kolegů a podřízených) •neverbální komunikace a její prvky 				
2	14.04.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •verbální komunikace a její projevy •přínos vědomé komunikace •využití Aktivního naslouchání •vhodné kladení otázek •Řešení případových studií v podmínkách T-Cars System, příklady z praxe 				
3	24.04.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •motivace při zadávání úkolu •chápání komunikace ostatních •asertivní jednání, přínosy a omezení asertivního jednání •techniky asertivity a jejich využití •asertivita ve vztahu k druhým lidem 				
4	25.04.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •možnosti při přenosu úkolu i odpovědnosti za něj, vhodná komunikace •ověření správného postupu při plnění zadaných úloh •možnost zvýšení nasazení a kreativity při plnění cílů •Řešení případových studií v podmínkách T-Cars System, příklady z praxe 				
5	15.05.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •Změna - jak probíhá, kdo je za ní odpovědný •jaké změny jsem realizoval a budu zavádět •co při změně prožívám při přizpůsobování se, co při zavádění •kroky pro zvýšení úspěšnosti zavést změnu •Řešení případových studií v podmínkách T-Cars System, příklady z praxe 				
6	16.05.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •poznávání zákazníka, situace a překážky v obchodním jednání •komunikační dovednosti pro posílení vztahů •pochvala - její přínos, parametry pro účinnou pochvalu •časté nevhodné tendence a chyby při pochvalě, motivační faktory •poděkování vz. Pochvala •zvýšení dovednosti naslouchat, cvičení 				

PČ	Datum	Počet vyučovacích hodin	Od - do	probíraná témata
7	24.05.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •vyjednávání se zákazníkem a argumentace •psychologické faktory vyjednávání, techniky a průběh vyjednávání •motivace a povzbuzování druhé strany k podpoře vašeho úsilí •zaměření na přínos, užitek a zájmy zákazníka •kladení argumentů a flexibilita při reagování na obavy •vztahová dynamika k podpoře spolupráce
8	25.05.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •jak umožnit fungování interní komunikace •body, pravidla interní a externí komunikace •úlohy managementu v interní komunikaci •cíle interní komunikace, toky informace ve firmě •řízika a chyby v interní komunikaci •strategie interní komunikace •interní komunikace – komunikační techniky a postupy, jejich nastavení
9	26.05.2023	8	8:00 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> •interní komunikace - předcházení konfliktním situacím •základní pravidla komunikace v krizi •techniky přímé komunikace •MNG cyklus - možnosti pro zvýšení efektivity práce leadra, vedoucího projektu •Kontrola pro pochvalu, kontrola pozitivně •Řešení případových studií v podmínkách T-Cars System, příklady z praxe •1 hod závěrečná zkouška

Vyplňte pouze bílá pole

Datum:	11.04.2023	jméno, příjmení, funkce a podpis oprávněné osoby		(razítko)
Vyřizuje:	xxxx	xxxx, jednatel		
Číslo telefonu:	xxxx			
Email:	xxxx			