

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Dodavatel

Mgr. Klára Kadětová, Ph.D.

Kotlanova 2522/1c
62800 Brno - Líšeň
CZ

IČO: 67582567 DIČ: CZ7359283899

Odběratel

Moravskoslezské datové centrum, příspěvková organizace

Na Jízdárně 2824/2
702 00 Ostrava
CZ

IČO: 06839517 DIČ:
v OR vedeném Krajským soudem v Ostravě

Datum vystavení: 07.10.2024

OBJEDNÁVÁME

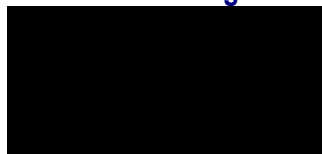
Název položky	Počet	Jedn.	Cena jedn.	Cena celkem
školení Asertivity pro MSDC na dny 16.10 a 20.11 v prostorách MSDC, v čase 9:00- 15:30 h	1	ks	60 500,00	60 500,00

Cena celkem včetně DPH: 60 500,00 CZK

REKAPITULACE

Nabídka je součástí.

Profi Training



e-mail: info@profi-training.cz
<http://www.profi-training.cz>

ASERTIVITA A KONFLIKTNÍ SITUACE



VZDĚLÁVACÍ PROJEKT PRO ROZVOJ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ

Vypracoval: [REDACTED]
V Ostravě 1. 10. 2024

1. STRUČNÉ PŘEDSTAVENÍ FIRMY PROFI TRAINING

1.1. PROFIL FIRMY

Firma Profi Training se zabývá tvorbou **systematických vzdělávacích a tréninkových projektů**, které sestavujeme, upravujeme a realizujeme na základě **potřeb našich zákazníků**.

Využíváme více než **24letých praktických zkušeností a znalostí** ze vzdělávání, výcviku a tréninku obchodních zástupců, pracovníků ve službách, managementu tuzemských a zahraničních firem.

Pro naše zákazníky realizujeme tzv. soft skills školení a dlouhodobé vzdělávací programy se zaměřením:

Obchodní dovednosti – tréninky dovedností pro aktivní obchodní zástupce, pracovníky obchodních oddělení, obsluhu prodejen a přepážek a vůbec pro všechny, kdo jsou v kontaktu se zákazníkem a mohou tak ovlivnit obchodní výsledek firmy.

Komunikační dovednosti – semináře pro všechny pracovníky firmy, kteří přichází do styku se zákazníky ať osobně, nebo telefonicky a mohou svým přístupem ovlivnit spokojenost a tím i udržení zákazníka.

Manažerské dovednosti – semináře zaměřené na individuální dovednosti vedoucích pracovníků v oblasti komunikace, tvorby pracovních týmů, jejich vedení a motivace.

Marketing, finance, ekonomika a právo – soubor tréninků je zaměřen na poznání pravidel marketinku a dále stěžejních znalostí v oblasti ekonomiky a práva, který by každý manažer firmy měl ovládat

1.2. V ČEM VYNIKÁME A V ČEM SE LIŠÍME?

- Programy tréninkových seminářů sestavujeme na základě **zmapování výchozí situace** ve firmě a na základě **potřeb a požadavků zákaznické firmy a účastníků semináře**.
- Naším cílem je odbourání nudné teorie a zaměření se na **praktický trénink** za použití kamery a situací s praxe posluchačů.
- Nepoužíváme příliš odborné terminologie, ale **jazyk posluchačů**, jejich termíny a výrazy z praxe, aby co nejvíce zadanému tématu porozuměli, dále spojení sluchové a obrazové (oslí můstky) pro lepší zapamatování.

2. FORMY PRÁCE A METODIKA ŠKOLENÍ

Cílem naší práce je provázat vzdělávací program s Vaší každodenní praxí.

Dalším cílem je připravit seminární program tak, aby účastníci přemýšleli v souvislostech a řešili konkrétní situace.

Výukové metody

- Metody, obsah a forma tréninkových seminářů jsou vždy přizpůsobeny úrovni cílové skupiny
- Využíváme moderní výukové metody s důrazem na aktivní zapojení účastníků do průběhu rozvojových aktivit
- Všechny metody a postupy jsou zaměřeny na procvičování a trénink praktických situací a dovedností
- Výstupem každého semináře je prakticky využitelný manuál pro každého účastníka i konkrétní individuální rozvojový cíl, kterého má jedinec v dané oblasti dosáhnout
- Veškeré výukové techniky a metody volíme vždy individuálně, s ohledem na potřeby a priority, které zákazník od rozvojového programu očekává

3. NÁVRH REALIZACE VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

1. fáze - detailní screening

Pro detailní vypracování vzdělávacího projektu a ušití programu na míru bychom v první fázi rádi důkladně zmapovali celou situaci. Toto mapování by probíhalo podrobným rozhovorem se zadavateli a kompetentními osobami v dané společnosti, tak aby vzdělávací projekt mohl být ušit co nejvíce na míru.

2. fáze – realizace školení

Aby bylo školení co nejvíce interaktivní a efektivní, budou účastníci rozděleni do skupin po max. 10(11) posluchačů.

Praxe a teorie se budou nenásilně vzájemně prolínat již v prvním dnu školení a nebudou od sebe odděleny. Probere se kapitola teoreticky, účastníkům budou vysvětleny formy, metody a vzápětí se ukáže na praktickém příkladu k dobrému pochopení všech zúčastněných.

Na základě našich dlouholetých zkušeností je tato forma pro posluchače nejzáživnější a hlavně nejefektivnější. Účastníci si po absolvování dne odnesou již ucelený praktický přehled o daném tématu.

Obsah témat se může změnit podle aktuální potřeby účastníků.

Naši snahou je provádět školení velmi interaktivně, naši lektori používají celou řadu zábavných metod, kde se v krátkém čase ihned prakticky ukáže probírané téma. Jedná se o různé hry, energetická cvičení, videoukázky s postupným poutavým odhalováním správných principů atd.

3. fáze - zpětná vazba (způsob evaluace)

Na konci školení dostanou posluchači od lektora krátký dotazník, kde účastníci zhodnotí svými slovy celý kurz.

Tyto odpovědi budou zpracovány a budou součástí zpětné vazby.

Zpětná vazba bude obsahovat:

- ◆ detailní rozbor školení a popis práce posluchačů
- ◆ návrh na další téma školení a pokračování vzdělávání s plánem dalšího rozvoje
- ◆ zpracované hodnocení od posluchačů

4. VZDĚLÁVACÍ PROJEKT – OBSAHOVÁ ČÁST

Název akce:	Asertivita a konfliktní situace
Určeno:	pracovníkům firmy MSCD
Počet účastníků:	cca 20-25 účastníků rozdělení do dvou skupin
Délka trvání:	1. den
Čas konání:	9:00 – 15: 30, přestávka na oběd 12:00 – 13:00
Místo konání	na firmě MSCD Ostrava
Navržené termíny:	15. – 16. 10., 24. – 25.10., 4. – 5. 11., 7. – 8. 11., 20. – 22. 11.

CÍLE ŠKOLENÍ:

- ◆ Porozumět asertivitě: Účastníci se seznámí s konceptem asertivity a jejím významem v osobním i pracovním životě.
- ◆ Identifikovat různé chování: Účastníci se naučí rozlišovat mezi agresivním, pasivním a asertivním chováním.

- Rozvíjet dovednosti: Účastníci si osvojí a prakticky vyzkouší techniky asertivní komunikace a řešení konfliktů.
- Zlepšit pracovní vztahy: Účastníci aplikují asertivitu na praktické situace v pracovním a zákaznickém prostředí.

ASERTIVITA A KONFLIKTNÍ SITUACE

1. DEN

OBSAH ŠKOLENÍ:

Zásady efektivní komunikace

- Naslouchání - co a proč je dobré si pamatovat – jednoduchý a účinný test, kde rozpoznáte, jak osobně dobře (ne)umíte naslouchat
- Komunikační šumy — krátké, zábavné, praktické cvičení, které poodhalí, proč nám klient někdy nerozumí
- Brzdy a ztráty při komunikaci
- Umění empatie - klíč k ovládnutí taktu

Co je asertivita?

- Definice asertivity: Jaký je rozdíl mezi asertivním a jinými typy chování
- Výhody asertivity: Zlepšení vztahů, snížení stresu, zvýšení sebevědomí

Rozdíl mezi agresivním, pasivním a asertivním chováním

- Charakteristika jednotlivých druhů chování:
 - Agresivní chování: Vlastnosti, příklady a důsledky
 - Pasivní chování: Vlastnosti, příklady a důsledky
 - Asertivní chování: Vlastnosti, příklady a důsledky
- Diskuze: Sdílení osobních zkušeností s různými typy chování

Asertivní desatero

- Seznámení s asertivním desaterem: Klíčová pravidla pro asertivní komunikaci

Techniky asertivity

- Nácvik techniky zaseklá gramofonová deska
- Praktická cvičení: Hraní rolí a simulace reálných situací

Přijímání a podávání kritiky

- Jak efektivně přijímat kritiku: Techniky zvládnutí negativních zpětných vazeb
- Jak konstruktivně podávat kritiku: Zásady a příklady

Typy manipulace

- Identifikace různých typů manipulativního chování
- Strategie pro obranu před manipulací: Jak zůstat asertivní v manipulativních situacích

Dokázat přiměřeně říci „ne“

- Techniky pro odmítání: Jak říci „ne“ bez pocitu viny
- Praktická cvičení: Hraní rolí a situace, kdy je potřeba odmítnout

Aplikace asertivity na pracovní vztahy

- Jak využívat asertivitu v pracovním prostředí: Vztahy s kolegy a nadřízenými a klienty

Pozitivní řízení a umění kompromisu na pracovišti

- Strategie pro pozitivní řízení konfliktů: Jak dosáhnout win-win řešení
- **Praktický nácvik**
- Závěrečné praktické cvičení: Aplikace všech naučených technik v simulovaných situacích
- Reflexe: Co se účastníci naučili a jak to mohou aplikovat v praxi

Závěr a shrnutí

- Zopakování klíčových poznatků
- Otázky a odpovědi

5. REFERENCE FIRMY PROFI TRAINING

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agropol Food ▪ Alwaid ▪ ATOTECH Deutschland GmbH ▪ BC Logistic ▪ Carrefour, Czech republic, a. s. ▪ CCC Boty Czech ▪ Cegedim ▪ City self storage ▪ Com Plus Czech ▪ Com plus s.r.o. ▪ ČSOB leasing ▪ Elektrodesign ▪ Explorea ▪ Fischer International ▪ Fleishman - Hillard ▪ Hanel Global Toys ▪ HS Trans ▪ HyperMedia ▪ IreSoft ▪ John Crane ▪ Karma Český Brod ▪ K&V elektro ▪ Kykyryda Computers ▪ Lauryn ▪ Léčebné lázně Jáchymov ▪ Levi International | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maba Prefa ▪ Melzer ▪ MSO Trade ▪ OBI ▪ Občanské sdružení za důstojné stáří ▪ Peal ▪ Penam ▪ Presige Products ▪ Rem Technik ▪ RPM service ▪ Seznam.cz ▪ Siemens ▪ Skanska ▪ Správa Národního parku České Švýcarsko ▪ Stavby silnic a železnic ▪ Stratec Medical ▪ Synthes ▪ Tokoz ▪ Toyota Peugeot Citroën Automobile ▪ Uniles ▪ UPC ▪ Zdemar ▪ Zetor ▪ Zoo Brno ▪ Zoum |
|--|---|

6. VYBRANÉ PODROBNÉ REFERENCE FIRMY PROFI TRAINING ZAMĚŘENÉ NA MANAŽERSKÉ A OBCHODNÍ DOVEDNOSTI REALIZOVANÉ V POSLEDNÍCH LETECH

1. Chodská, s.r.o. - síť specializovaných prodejen střešních materiálů

1. roční školení z ESF pro prodejce, prodejce-specialisty a obchodníky

Obsah témat: **Prodejní dovednosti – I., Psychologie prodeje, Prodejní dovednosti – II.**

Kontakt: www.chodska.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

Alwaid - dodavatel pro souřadnicové měřicí stroje (CMM), měřicí software a kompletní služby v oblasti metrologie

Profesionální obchodní dovednosti a telefonická komunikace – průběžné, několikaleté školení nových zaměstnanců.

Školení zaměřeno a obchodní a komunikační vyjednávání a telefonické dovednosti

Kontakt: www.alwaid.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

Astra Motor s.r.o. – společnost zabývající se výrobou a servisem řezných obráběcích nástrojů.

2 leté školení z ESF pro střední management a obchodníky.

Obsah témat: **Vedení a koučink zaměstnanců, Motivace zaměstnanců, Management (řízení) změn, Prezentační dovednosti, Stres a jeho odstraňování, Time management, Týmová spolupráce**

Kontakt: www.astramotor.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

Com plus, s.r.o. a Com plus Czech – firma se výstavbou telekomunikačních a datových sítí, přenosovými systémy, IP telefonii a komplexním softwarovým řešením pro Call Centra a HelpDesk.

A. Profesionální obchodní komunikace – více denní blok školení pro obchodníky a griffon office konzultanty zaměřený na obchodní dovednosti – průběh obchodního jednání, komunikace se zákazníkem, telefonické dovednosti apod.

B. Školení pro manažery: obsah: Efektivní komunikace, Typologie klienta, Proaktivní telefonická komunikace

Kontakt: <http://www.complus.cz> Kontaktní osoba: [REDACTED]

Elkov Elektro, a.s. – společnost, zabývající se velkoobchody s elektromateriálem a svítidly

2 leté školení z ESF pro skladníky prodejce, skladníky specialisty a prodejce interiérových svítidel zaměřené na obchodní a komunikační dovednosti

Kontakt: www.elkov.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

Fischer International, s.r.o. – společnost, zabývající se prodejem upevňovacích systémů

Profesionální obchodní komunikace – více denní školení pro manažery zaměřený na manažerské dovednosti – průběh obchodního jednání, komunikace se zákazníkem, telefonické dovednosti apod.

„Cílené a efektivní zvyšování adaptability a konkurenceschopnosti zaměstnanců společnosti fischer international, s. r. o.“ - Projekt z operačního programu LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST,

Dvouletý projekt školení zaměřený na obchodníky, manažery a pracovníky zákaznického centra.

Kontakt: <http://www.fischerwerke.cz>, Kontaktní osoba: [REDACTED]

Iveco - společnost zabývající se výrobou lehkých, středních a těžkých užitkových vozidel, autobusů, speciálních vozidel a motorů

1. roční projekt z ESF zaměřený na školení mistrů výroby a středního managementu

Obsah témat: Komunikace ve štihlé výrobě, Základy manažerského rozhodování, Řízení výroby pomocí cílů, Zapojení zaměstnanců do zlepšování, Obtížná komunikace v krizových situacích

Rozvoj zaměstnanců, Závěrečný test

Kontakt: www.iveco.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

John Crane – strojírenská společnost poskytující služby ve výrobním odvětví.

Profesionální dovednosti interních školitelů - vícedenní blok pro mistry výroby

Obsah školení: Efektivní komunikace a základy asertivního chování, typologie osobnosti a neverbální komunikace, praktický trénink v hale

Kontakt: www.johncrane.com, Kontaktní osoba: [REDACTED]

MSO Trade - komplexní dlouhodobý vzdělávací program pro celou firmu – obchodníci, manažeri, prodáváči. Příprava materiálů, mystery shopping, vedení lektorského týmu, realizace tréninků a školení, zpětná vazba, návrhy dalších opatření.

Kontakt: www.msotrade.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

ZOO Brno - víceúčelové zařízení, jehož hlavním úkolem je přispívat k uchování biologické rozmanitosti chovem živočichů.

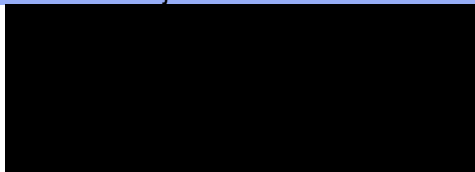
Vedení, komunikace a motivace pro manažery – 1. denní školení pro 25 manažerů ZOO Brno

Kontakt: www.zoobruno.cz, Kontaktní osoba: [REDACTED]

7. PŘEDSTAVENÍ LEKTORŮ

[REDACTED]

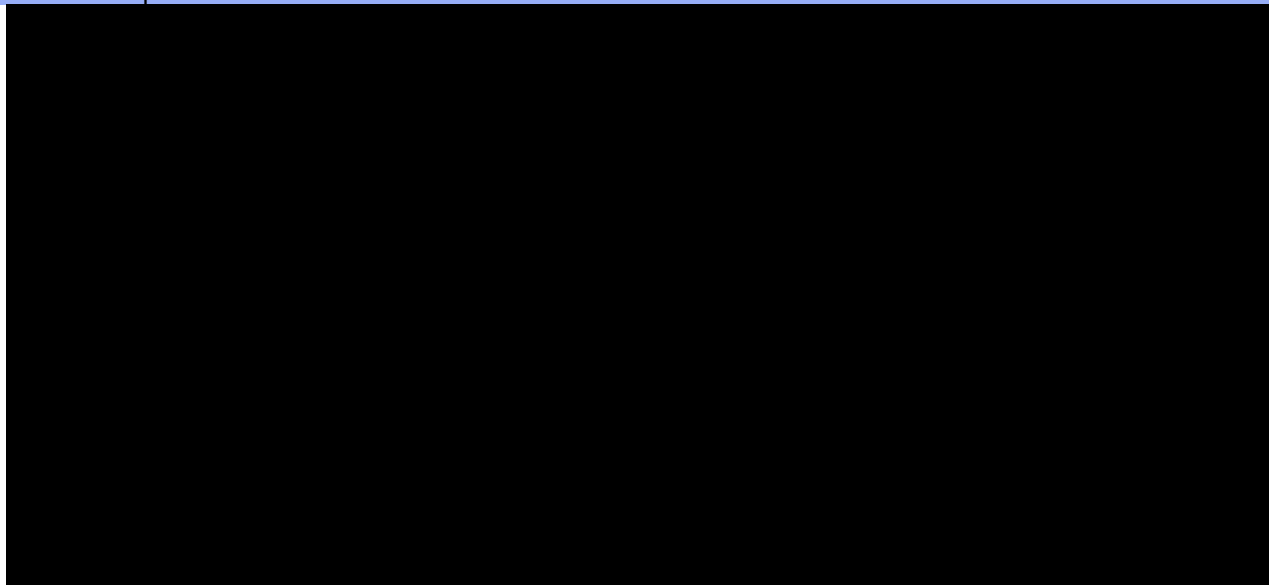
Osobní údaje



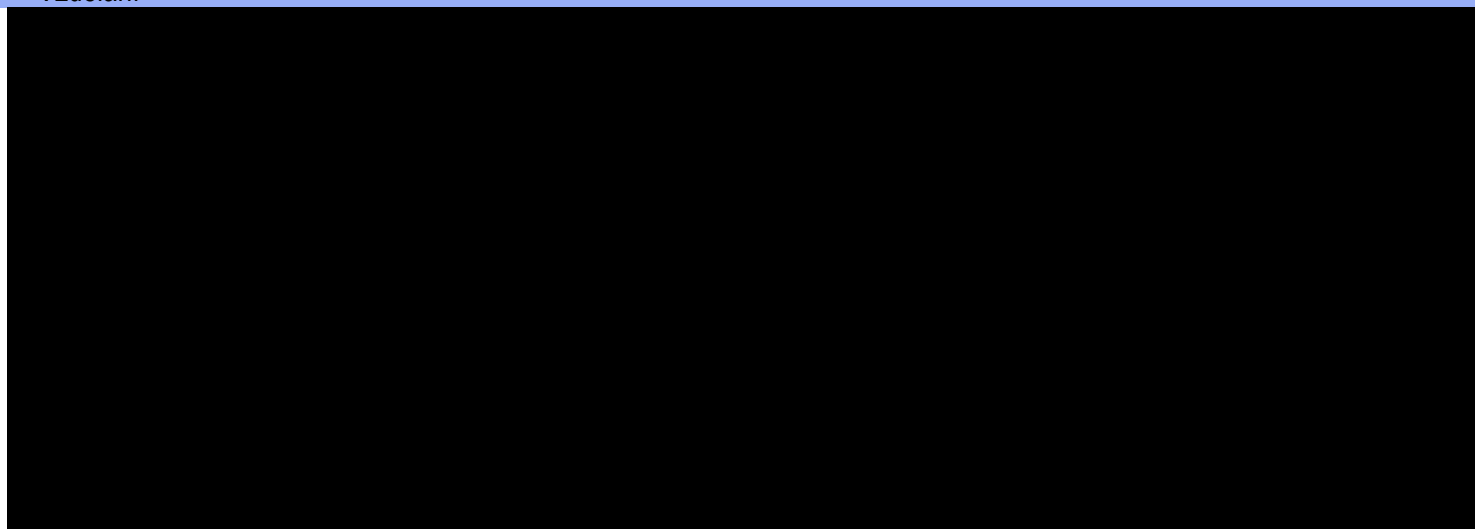
Specializace

- obchodní dovednosti
- manažerské dovednosti
- asertivita
- komunikační dovednosti
- stress management
- psychologie prodeje
- telemarketing a telefonické dovednosti
- školení sekretářek, recepčních atd.

Profesní praxe



Vzdělání



Reference:

Viz. bod. č. 5.

7. FINANČNÍ PODMÍNKY:

Cena za 1. školící den - max. 10 účastníků	25. 000 Kč bez DPH
--	--------------------

V ceně tréninku je zahrnuto:

- Jednání s objednatelem a identifikace jeho potřeb – screening – fáze 1.
- Sestavení programu přesně podle požadavků
- Realizace školení a lektorská činnost – fáze 2.
- Vypracování závěrečné vazby ze školení - fáze 3.
- Projednání výsledků celého bloku školení s objednatelem, návrhy na případná další opatření
- Doprava materiálu a lektorů
- Tvorba v elektronické formě skriptu pro účastníky
- Technické zabezpečení

V ceně semináře není zahrnuto (hradí objednatel):

- Pronájem školící místnosti
- Strava a občerstvení účastníků a lektora
- Tisk a svázání skriptu pro účastníky

Poznámky:

1. Při odběru víc, jak 6. školících dnů poskytujeme 7. den školení zdarma. Není časově omezené.
2. Celková cena je kalkulovaná na uvedený počet účastníků. Při zvýšení počtu posluchačů ve skupině se cena navyšuje o 2.500 Kč za osobu a den.

8. KONTAKT:

Profi Training

Heyrovského 17
779 00 Olomouc
T [redacted]
e-mail: olomouc@profi-training.cz

Pobočka Ostrava :

Email: ostrava@profi-training.cz

Pobočka Brno:

e-mail: brno@profi-training.cz

Pobočka Praha: www.profi-training.cz

e-mail: info@profi-training.cz

9. FAKTURAČNÍ ÚDAJE

Profi Training - [redacted]
Kotlanova 1c
628 00 Brno
IČ: 67582567
DIČ: 7359283899