



LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA - DORZECZE WISŁY
ul. Rusczańska 27, 28-230 Połaniec, tel. / fax. (15) 8650 216
email: biuro@dorzeczewisly.pl, www.dorzeczewisly.pl



PROGRAM SZKOLENIA DLA PRZEDSIĘBIORCÓW Z MIASTA I GMINY POŁANIEC

18 - 19 kwietnia 2019 – sala szkoleniowa w Zajeździe "Promyk"
Wyzwolenia 7, 28-230 Połaniec

DZIEŃ 1

- 14.00 – 14.10 Powitanie uczestników
- 14.10 – 15.40 **Misja i wizja firmy. Spotkanie ma uświadomić jego uczestnikom dlaczego warto poświęcić czas na opracowanie misji i wizji firmy oraz przekazać podstawowe informacje na temat tego jak to zrobić.**
- Omawiane tematy:**
- misja i wizja firmy – czym jest i jakie ma znaczenie
 - zasady formułowania misji i wizji
 - komunikowanie misji i wizji klientom i pracownikom
 - wykorzystanie misji i wizji w procesie motywowania pracowników,
- 15.40 – 16.10 Przerwa obiadowa.
- 16.10 – 17.40 **Zarządzanie zespołem. Pomimo wysokiej stopy bezrobocia, znalezienie wykwalifikowanego i zmotywowanego do pracy pracownika nie jest takie proste. A i ono jest dopiero połową sukcesu. Drugą połową jest sprawienie, by nie odszedł do konkurencji.**
- Omawiane tematy:**
- typowe błędy kierownictwa
 - koncepcja zarządzania sytuacyjnego Hersey'a – Blancharda
 - piramida przekształcenia Chipa Conley'a
 - zasady i techniki udzielania informacji zwrotnej
- 17.40 – 18.00 Przerwa kawowa
- 18.00 – 19.30 **Zarządzanie jakością i środowiskiem wg międzynarodowych standardów ISO. Nowoczesne zarządzanie organizacją wg międzynarodowych standardów ISO.**
- Omawiane tematy:**
- co to znaczy "zarządzać firmą"?, a co znaczy "zarządzać w oparciu o międzynarodowe standardy"?
 - co decyduje o sukcesie firmy?
 - co to znaczy standard i po co ktoś te standardy ustanawia/reguluje?
 - przykłady firm (obszar LGD) z różnych branż,
- 19.30 Zakończenie pierwszego dnia szkoleń.



DZIEŃ 2

- 14.00. – 14.10 Powitanie uczestników
- 14.10 – 15.40 **Praca w zespole zróżnicowanym wiekowo. Różnice międzypokoleniowe mogą stać się źródłem konfliktów, które negatywnie wpłyną na efektywność i satysfakcję zawodową pracowników albo przyczynić się do przewagi konkurencyjnej firmy oraz wzrostu wydajności zespołów. Co zrobić, by różnice wiekowe zamiast budować mury wzbogacały?**

Omawiane tematy:

- zarządzanie wiekiem – definicja pojęcia
- BB, X, Y i Z – charakterystyka pokoleń
- kierowanie zróżnicowanym wiekowo zespołem – „punkty zapalne”
- dobre praktyki w zakresie zarządzania wiekiem

- 15.40 – 16.10 Przerwa obiadowa.

- 16.10 – 17.40 **Efektywna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Klienci są niezbędni do funkcjonowania każdej firmy. Zdarzają się jednak i tacy, z którymi wolelibyśmy nigdy nie mieć do czynienia.**

Omawiane tematy:

- „trudny klient” czy „trudna sytuacja”?
- gdy klient zgłasza reklamację
- rozmowa z rozgniewanym klientem
- asertywne reagowanie na krytykę i manipulację
- znaczenie komunikacji niewerbalnej
- zarządzanie emocjami na poziomie fizjologii

- 17.40 – 18.00 Przerwa kawowa

- 18.00 – 19.30 **Typy osobowości a biznes. Blok szkoleniowy zapozna uczestników z typologią osobowości oraz wskaże jak wykorzystywać wiedzę o osobowościach w sytuacjach zawodowych.**

Omawiane tematy:

- diagnoza własnego typu osobowości
- znaczenie różnic międzyludzkich w zespole pracowniczym
- typologia osobowości – szczegółowe omówienie
- komunikacja z klientem i pracownikiem w oparciu o typ osobowości

- 19.30 Zakończenie drugiego dnia szkoleń.

