Usługa - Zarządzanie sobą w czasie i planowanie

5/5 z 263 ocen

Zarządzanie sobą w czasie i planowanie

Numer usługi: 2020/11/08/38160/843353

Dostawca usług: **Saller-Polska Dominik Łysak**

Miejsce usługi: **Legnica**

Dostępność: **Usługa otwarta**

Status usługi: **opublikowana**

PLN

3 300,00 zł netto za osobę

3 300,00 zł brutto za osobę

235,71 zł netto za osobogodzinę

235,71 zł brutto za osobogodzinę

Rodzaj
Usługa szkoleniowa

Kategoria / Podkategoria
Inne / Edukacja

Dofinansowanie
Tak

od 28.12.2020 do 29.12.2020

Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania:	wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi:	**Szkolenie komunikacja z klientem - grupa docelowa:** • pracownicy obsługi Klienta • pracownicy sił sprzedaży • pracownicy mający kontakt z Klientem wewnętrznym bądź zewnętrznym • kadra kierownicza zarządzająca pracownikami kontaktującymi się z Klientem
Minimalna liczba uczestników:	1
Maksymalna liczba uczestników:	15
Data zakończenia rekrutacji:	25-12-2020
Liczba godzin usługi:	14
Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi:	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Ramowy program usługi

PROGRAM SZKOLENIA

MODUŁ I – Autodiagnoza zarządzania czasem – wprowadzenie do tematu

- Analiza czasu Sporządzanie budżetu czasu – na co zużywamy nasz czas? Dlaczego warto sporządzać budżet czasu
- Mój zegar wewnętrzny
- Biorytm
- Krzywa wydajności
- Najczęstsze błędy planowania
- Ile czasu należy poświęcać na planowanie codziennych czynności

MODUŁ II – Motywacja – kluczem do zmiany nawyków

- Analiza SWOT – mój potencjał i obszary rozwoju – budowanie świadomej postawy
- Teoria motywacji
- Źródła motywacji zewnętrznej
- Motywacja wewnętrzna
- Moje motywacyjne DNA

MODUŁ III – Proces wytyczania celów i priorytetów

- Definiowanie celów – warunki poprawnego sformułowania celu, pisemne ustalanie celów
- Wyznaczenie celów i planowanie – na co należy zwracać uwagę przy formułowaniu swoich celów, jak skonstruować cel by zwiększyć szanse na jego realizację (SMART, krzywa Gaussa, cele krótko – i długoterminowe)

MODUŁ IV – Zasady zarządzania priorytetami i techniki ustalania ważności zadań / pracuj efektywnie

- Reguła 60/40
- Zarządzanie priorytetami – zasada Pareto
- Zarządzanie priorytetami – metoda ABC
- Macierz Eisenhowera – co pilne a co waże
- Zasada Parkinsona – kiedy wykonujesz swoje zadania
- Prokrastynacja – Przyczyny i strategie walki z odkładaniem zadań na później

MODUŁ V – Przeszkody w zarządzaniu sobą w czasie

- Jak realistycznie budować swój plan czasowy?
- Wypracowanie efektywnych strategii przeciwdziałania zakłóceniom w pracy
- Identyfikacja złodziei czasu w pracy
- Kontrola jako czynnik niwelujący powstawanie barier czasowych
- Bałagan na biurku obniża efektywność
- Bariery komunikacyjne
- Stres a organizacja pracy

MODUŁ VI – Delegowanie zadań zawodowych, prywatnych

- Korzyści z delegowania zadań
- Przyczyny niedelegowania zadań
- Poziomy delegowania zadań
- Problemy z delegowaniem i jak je rozwiązywać
- Tworzenie harmonogramu zadań

MODUŁ VII – Budowanie postawy asertywnej w efektywnym zarządzaniu sobą w czasie

- Cechy postawy asertywnej, uległej, agresywnej a zarządzanie sobą
- Asertywne wyrażanie swojego zdania
- Asertywne przyjmowanie krytyki
- Stawianie granic – oszczędność Twojego czasu

MODUŁ VIII – „Złote zasady zarządzania sobą w czasie" – praca w grupach, omówienie

- Stwórz sobie codzienną rutynę – wyrób nowe nawyki
- Używaj głowy, gdy jest na to czas
- Ustal terminy i trzymaj się ich
- Nie przekładaj rzeczy niemiłych – zatrują ci życie
- Ustal kiedy pracujesz i nie chcesz, aby ci nie przeszkadzano
- Używaj kalendarza – nie próbuj pamiętać drobnych rzeczy do załatwienia

Podsumowanie szkolenia, wnioski i zadania do realizowania po szkoleniu

---

Harmonogram usługi

Przedmiot / temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
MODUŁ I – Autodiagnoza zarządzania czasem – wprowadzenie do tematu	28-12-2020	08:00	10:00	02:00
Przerwa kawowa	28-12-2020	10:00	10:15	00:15
MODUŁ II – Motywacja – kluczem do zmiany nawyków	28-12-2020	10:15	12:30	02:15
MODUŁ III – Proces wytyczania celów i priorytetów	28-12-2020	12:30	14:00	01:30
Przerwa obiadowa	28-12-2020	14:00	14:30	00:30
MODUŁ IV – Zasady zarządzania priorytetami i techniki ustalania ważności zadań / pracuj efektywnie	28-12-2020	14:30	16:00	01:30

MODUŁ V – Przeszkody w zarządzaniu sobą w czasie	28-12-2020	16:00	17:00	01:00
"MODUŁ VI – Delegowanie zadań zawodowych, prywatnych "	28-12-2020	17:00	18:00	01:00
MODUŁ VII – Budowanie postawy asertywnej w efektywnym zarządzaniu sobą w czasie	29-12-2020	08:00	09:30	01:30
Przerwa kawowa/śniadanie	29-12-2020	09:30	10:00	00:30
MODUŁ VIII – „Złote zasady zarządzania sobą w czasie" – praca w grupach, omówienie	29-12-2020	10:00	11:00	01:00
Podsumowanie szkolenia, wyciągniecie wniosków	29-12-2020	11:00	12:00	01:00

Główny cel usługi

Cel edukacyjny

Z perspektywy zwiększania konkurencyjności firmy, do działu obsługi klienta należą takie zadania jak: budowanie lojalności Klienta, budowanie marki i wizerunku przedsiębiorstwa.

Efekty uczenia się

Szkolenia z obsługi klienta w formie warsztatowej są skoncentrowane na dwóch aspektach:

- **PROFILAKTYKA –** przeciwdziałanie trudnym sytuacjom – najlepszą metodą na trudne sytuacje jest zapobieganie powstawaniu punktów zapalnych. Proponowane szkolenie z obsługi klienta wyposaży uczestników w szereg technik komunikacyjnych, relacyjnych, z obszaru wpływu społecznego, które, jeśli właściwie zostaną zastosowane, mogą przeciwdziałać potencjalnie trudnym sytuacjom. Trudne sytuacje mają zwykle podłoże emocjonalne, dlatego proponowane techniki operują właśnie na tym poziomie.
- **DZIAŁANIA DORAŹNE –** radzenie sobie w trudnych sytuacjach – trudne sytuacje powstają w wyniku problemów Klientów związanych z użytkowaniem urządzeń oraz w wyniku błędów komunikacyjnych. Na proponowanym szkoleniu z obsługi klienta analizowane będą zarówno jedne, jak i drugie sytuacje wraz z rozwiązaniami – w jaki sposób przedefiniować rozmowę na bardziej konstruktywną.

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Kwalifikacje

Brak wyników.

Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 300,00 zł
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 300,00 zł
Koszt osobogodziny netto	235,71 zł
Koszt osobogodziny brutto	235,71 zł

Adres realizacji usługi

ul. Kaczawska 28, 59-220 Legnica, woj. dolnośląskie
Siedziba firmy SALLER-POLSKA Dominik Łysak

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

Zajęcia poprowadzą

Elżbieta Peda

Specjalizuje się w zarządzaniu projektami marketingowymi w obszarze lojalności marki, zarządzani u relacjami z klientami i sprzedażą, tworzeniu innowacyjnych strategii budowania lojalności i sprzed aży, prowadzeniu działań ukierunkowanych na zaangażowanie i wzmocnienie relacji klientów z mar ką.
Praktyk biznesu z kilkunastoletnim doświadczeniem. Posiada obszerne doświadczenie zawodowe w zakresie marketingu, komunikacji, rozwoju biznesu i sprzedaży, odpowiadając za zarządzanie str ategiczne i operacyjne, projektowanie, opracowywani i realizację programów marketingowych, kam panii generowania leadów. Swoje doświadczenie menadżerskie zdobywała pełniąc funkcję Dyrektor a Marketingu i odpowiadając nie tylko za rynek krajowy, ale pracując w środowisku międzynarodow ym również w projektach zagranicznych, a także we współpracy z różnorodnymi branżami (min. han del detaliczny, przemysł, motoryzacja, dystrybucja). Współpracowała zarówno z szeregowymi praco wnikami, średnią i wyższą kadrą menadżerską aż do poziomu zarządu.
Absolwentka studiów MBA Executive w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie. Realizowała p rojekty wewnętrzne i zewnętrzne pracując dla Michelin, Schneider Electric, Saint-Gobain, Sonepar.
Jako trener i konsultant specjalizuje się w obszarze marketingu, sprzedaży i rozwoju biznesu. Twor zy i wdraża strategie marketingowe oraz programy wsparcia sprzedaży. Na stanowiskach kierownic zych była odpowiedzialna za rozwój działu marketingu, wdrażanie projektów rozwojowych i transfor macy

---

Kontakt

Dominik Łysak
email: biuro@saller-polska.com
tel: (+48) 668 187 780

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Każdy uczestnik otrzyma materiały oraz prezentację ze szkolenia.