

ТРЕНИНГОВОЕ АГЕНТСТВО  
«МАСТЕР-КЛАСС»

ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ПЕРСОНАЛА

ЛИЦЕНЗИЯ №1110 ВЫДАНА КОМИТЕТОМ ПО ОБРАЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВА СПб

Расписание открытых  
тренингов  
2021

УПРАВЛЕНИЕ  
ПРОДАЖИ  
МАРКЕТИНГ,  
РЕКЛАМА И PR  
ФИНАНСЫ  
УПРАВЛЕНИЕ  
ПЕРСОНАЛОМ



СТРАТЕГИЯ  
ЛИЧНАЯ  
ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
ПЕРЕГОВОРЫ И  
КОММУНИКАЦИИ  
ЗАКУПКИ  
СЕРВИС

## Разделы:

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ.....	2
УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ .....	11
AGILE .....	13
СТРАТЕГИЧЕСКИЕ СЕССИИ В ОРГАНИЗАЦИИ .....	15
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ .....	16
ПРОДАЖИ И ЗАКУПКИ.....	22
РОЗНИЧНЫЕ ПРОДАЖИ.....	34
СЕРВИС И ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ .....	37
ПЕРЕГОВОРЫ И КОММУНИКАЦИИ.....	39
ТРЕНИНГИ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ И КОУЧЕЙ .....	44
МАРКЕТИНГ, РЕКЛАМА, PR.....	47
ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ .....	49
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ТРЕНИНГИ.....	59
НОВИНКИ СЕЗОНА .....	63
НАШИ ЗАЛЫ.....	66
СХЕМА ПРОЕЗДА И ВАРИАНТЫ ПАРКОВКИ.....	67

## УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ

### **21-22 января «ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ КОМАНДЫ»**

Кто такой лидер, как развить лидерские качества. Типы лидеров и как их распознать. Как оказывать влияние на группу. Создание работающей команды: от неорганизованной группы к команде высшего качества. Управление мотивацией команды. Трансформационное лидерство.

### **23-24 января «МЕДИАЦИЯ КОНФЛИКТОВ»**

Медиация - это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой.

### **28-29 января «НАВЫКИ РУКОВОДСТВА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Руководитель может добиваться высоких результатов благодаря применению специализированных умений. В начале своей карьеры руководитель сталкивается с целым рядом непривычных задач. Приходится пересматривать свой рабочий график, определять приоритеты. Но самое главное учиться работать с коллективом. Уметь организовать сотрудников, ставить им задачи профессионально и уметь контролировать исполнение поставленных задач. На тренинге "Навыки руководства для начинающих руководителей" вы сможете отработать типовые затруднения начинающего руководителя.

### **6-7 февраля «РЕШЕНИЕ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРОБЛЕМ»**

В работе на производстве, а также в проектной деятельности зачастую появляются форс-мажорные ситуации. Большинство из таких проблем решаются спонтанно и без анализа последствий. Тренинг развивает навык адекватного реагирования в нестандартных ситуациях.

### **11-12 февраля «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Как планировать и эффективно использовать рабочее время свое и подчиненных. Как высвобождать дополнительные временные ресурсы. Как делегировать задачи. Как определять очередность работ. Как анализировать потенциальные риски и грамотно корректировать планы. Как мотивировать себя и сотрудников на выполнение задач.

**13-14 февраля «ФИНАНСЫ ДЛЯ НЕФИНАНСОВЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Как научиться понимать критерии финансового успеха компании и оценивать свое влияние на результаты деятельности компании? Как освоить и применять язык финансовых специалистов на том уровне, на котором принимает решения менеджер? Как оценивать финансовые цели и задачи предприятия на разных этапах развития, финансовое планирование, понимать основные принципы бюджетирования и многое другое?

**20-21 февраля «ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ БЕСЕДЫ»**

Руководитель вынужден вести индивидуальные беседы с сотрудником на различные темы. От предоставления обратной связи до составления индивидуальных планов развития. Искусство продуктивной беседы как уверенный навык позволяет руководителю, экономя время управлять мотивацией команды и продуктивно оценивать текущую ситуацию.

**25-26 февраля «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**16-17 марта «ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ»**

В условиях жесткого рынка успех деятельности руководителя зависит не только от его интеллекта и опыта, но и от его способностей успешно взаимодействовать с другими людьми. Умение управлять своими и чужими эмоциями в бизнесе - важная составляющая в современном мире. Чем выше должность, чем больше задач приходится решать, чем выше нагрузка, тем больше общения с окружающими, тем чаще появляются стрессы. Развитие навыков эмоциональной компетенции поможет Вам "не перегорать" на работе, использовать внутренние ресурсы, понимать свои и чужие эмоции, уметь ими управлять и эффективно выстраивать отношения с клиентами и подчиненными, добиваясь хороших результатов в бизнесе.

**23-24 марта «ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ»**

Повседневная деятельность менеджера наполнена потоками информации и требует принятия немедленных и безошибочных решений. Данный тренинг позволит структурировать информацию, выявлять причины проблем и принимать обоснованные решения.

**25-26 марта «УПРАВЛЕНИЕ УДАЛЕННОЙ КОМАНДОЙ»**

Программа построена на основополагающих принципах удаленного управления: единого, системного подхода к целям, задачам и корпоративной культуре организации, четкого определения полномочий и управленческих ресурсов руководителя, эффективной коммуникации, грамотного распределения и постановки задач, личной мотивации каждого сотрудника, методов эффективного промежуточного (оперативного) контроля, делегирования полномочий, общекомандных ценностей и норм.

**30-31 марта «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**22-23 апреля «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ»**

Этот тренинг предназначен для руководителей высшего и среднего звена, генеральных директоров, собственников бизнеса, руководителей службы персонала, менеджеров по персоналу, специалистов по кадрам. Для всех, кто занимается вопросами управления персоналом в организации, а так же планирует развивать свою карьеру в области HR. Тренинг будет полезен как для начинающих, так и для опытных руководителей.

**24-25 апреля «ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ КОМАНДЫ»**

Кто такой лидер, как развить лидерские качества. Типы лидеров и как их распознать. Как оказывать влияние на группу. Создание работающей команды: от неорганизованной группы к команде высшего качества. Управление мотивацией команды. Трансформационное лидерство.

**27-28 апреля «ФИНАНСЫ ДЛЯ НЕФИНАНСОВЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Как научиться понимать критерии финансового успеха компании и оценивать свое влияние на результаты деятельности компании? Как освоить и применять язык финансовых специалистов на том уровне, на котором принимает решения менеджер? Как оценивать финансовые цели и задачи предприятия на разных этапах развития, финансовое планирование, понимать основные принципы бюджетирования и многое другое?

**27-28 апреля «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Как планировать и эффективно использовать рабочее время свое и подчиненных. Как высвободить дополнительные временные ресурсы. Как делегировать задачи. Как определять очередность работ. Как анализировать потенциальные риски и грамотно корректировать планы. Как мотивировать себя и сотрудников на выполнение задач.

**29-30 апреля «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчиненных? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**6-7 мая «УПРАВЛЕНИЕ УДАЛЕННОЙ КОМАНДОЙ»**

Программа построена на основополагающих принципах удаленного управления: единого, системного подхода к целям, задачам и корпоративной культуре организации, четкого определения полномочий и управленческих ресурсов руководителя, эффективной коммуникации, грамотного распределения и постановки задач, личной мотивации каждого сотрудника, методов эффективного промежуточного (оперативного) контроля, делегирования полномочий, общекомандных ценностей и норм.

**20-21 мая «УПРАВЛЕНИЕ В СТИЛЕ КОУЧИНГ»**

Как открыть новые возможности в управлении командой? Почему в мотивации ключевых сотрудников отдела обычно не работают стандартные методы? Почему опытные и результативные сотрудники, "звезды", часто демотивируются стандартными методами? Как сделать управление командой более эффективным?

**22-23 мая «НАВЫКИ РУКОВОДСТВА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Руководитель может добиваться высоких результатов благодаря применению специализированных умений. В начале своей карьеры руководитель сталкивается с целым рядом непривычных задач. Приходится пересматривать свой рабочий график, определять приоритеты. Но самое главное учиться работать с коллективом. Уметь организовать сотрудников, ставить им задачи профессионально и уметь контролировать исполнение поставленных задач. На тренинге "Навыки руководства для начинающих руководителей" вы сможете отработать типовые затруднения начинающего руководителя.

**25-26 мая «РЕШЕНИЕ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРОБЛЕМ»**

В работе на производстве, а также в проектной деятельности зачастую появляются форс-мажорные ситуации. Большинство из таких проблем решаются спонтанно и без анализа последствий. Тренинг развивает навык адекватного реагирования в нестандартных ситуациях.

**31 мая-1 июня «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**8-9 июня «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Как научиться отстаивать свои интересы в жестких переговорах. Как влиять, когда «нет козырей». Как противостоять сильному давлению, агрессии и манипуляциям. «Один в поле воин» - работа с группой оппонентов. Типовые жесткие переговорные ситуации внутри компании: давление «сверху», «снизу», «сбоку».

**22-23 июня «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ»**

Этот тренинг предназначен для руководителей высшего и среднего звена, генеральных директоров, собственников бизнеса, руководителей службы персонала, менеджеров по персоналу, специалистов по кадрам. Для всех, кто занимается вопросами управления персоналом в организации, а так же планирует развивать свою карьеру в области HR. Тренинг будет полезен как для начинающих, так и для опытных руководителей.

**29-30 июня «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**8-9 июля «ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ КОМАНДЫ»**

Кто такой лидер, как развить лидерские качества. Типы лидеров и как их распознать. Как оказывать влияние на группу. Создание работающей команды: от неорганизованной группы к команде высшего качества. Управление мотивацией команды. Трансформационное лидерство.

**8-9 июля «ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ»**

В условиях жесткого рынка успех деятельности руководителя зависит не только от его интеллекта и опыта, но и от его способностей успешно взаимодействовать с другими людьми. Умение управлять своими и чужими эмоциями в бизнесе - важная составляющая в современном мире. Чем выше должность, чем больше задач приходится решать, чем выше нагрузка, тем больше общения с окружающими, тем чаще появляются стрессы. Развитие навыков эмоциональной компетенции поможет Вам "не перегорать" на работе, использовать внутренние ресурсы, понимать свои и чужие эмоции, уметь ими управлять и эффективно выстраивать отношения с клиентами и подчиненными, добиваясь хороших результатов в бизнесе.

**15-16 июля «УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ СОТРУДНИКОВ»**

Работоспособность сотрудника напрямую зависит от умения руководителя активировать профессиональные мотивы. Навыки эффективной активизации внутреннего потенциала человека - это гарантия успешного менеджмента. Умение найти нужное слово или действие для того, чтобы вдохновить <уставшего> сотрудника, знание действий необходимых для поддержания мотивирующей атмосферы, и самое главное каких собирать людей в команду для высокой результативности.

**20-21 июля «УПРАВЛЕНИЕ УДАЛЕННОЙ КОМАНДОЙ»**

Программа построена на основополагающих принципах удаленного управления: единого, системного подхода к целям, задачам и корпоративной культуре организации, четкого определения полномочий и управленческих ресурсов руководителя, эффективной коммуникации, грамотного распределения и постановки задач, личной мотивации каждого сотрудника, методов эффективного промежуточного (оперативного) контроля, делегирования полномочий, общекомандных ценностей и норм.

**22-23 июля «ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ»**

Повседневная деятельность менеджера наполнена потоками информации и требует принятия немедленных и безошибочных решений. Данный тренинг позволит структурировать информацию, выявлять причины проблем и принимать обоснованные решения.

**29-30 июля «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**12-13 августа «ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ»**

Повседневная деятельность менеджера наполнена потоками информации и требует принятия немедленных и безошибочных решений. Данный тренинг позволит структурировать информацию, выявлять причины проблем и принимать обоснованные решения.

**12-13 августа «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Как научиться отстаивать свои интересы в жестких переговорах. Как влиять, когда «нет козырей». Как противостоять сильному давлению, агрессии и манипуляциям. «Один в поле воин» - работа с группой оппонентов. Типовые жесткие переговорные ситуации внутри компании: давление «сверху», «снизу», «сбоку».

**25-26 августа «УПРАВЛЕНИЕ В СТИЛЕ КОУЧИНГ»**

Как открыть новые возможности в управлении командой? Почему в мотивации ключевых сотрудников отдела обычно не работают стандартные методы? Почему опытные и результативные сотрудники, "звезды", часто демотивируются стандартными методами? Как сделать управление командой более эффективным?

**30-31 августа «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**9-10 сентября «НАВЫКИ РУКОВОДСТВА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ»**

Руководитель может добиваться высоких результатов благодаря применению специализированных умений. В начале своей карьеры руководитель сталкивается с целым рядом непривычных задач. Приходится пересматривать свой рабочий график, определять приоритеты. Но самое главное учиться работать с коллективом. Уметь организовать сотрудников, ставить им задачи профессионально и уметь контролировать исполнение поставленных задач. На тренинге "Навыки руководства для начинающих руководителей" вы сможете отработать типовые затруднения начинающего руководителя.

**11-12 сентября «РЕШЕНИЕ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРОБЛЕМ»**

В работе на производстве, а также в проектной деятельности зачастую появляются форс-мажорные ситуации. Большинство из таких проблем решаются спонтанно и без анализа последствий. Тренинг развивает навык адекватного реагирования в нестандартных ситуациях.

**18-19 сентября «УПРАВЛЕНИЕ УДАЛЕННОЙ КОМАНДОЙ»**

Программа построена на основополагающих принципах удаленного управления: единого, системного подхода к целям, задачам и корпоративной культуре организации, четкого определения полномочий и управленческих ресурсов руководителя, эффективной коммуникации, грамотного распределения и постановки задач, личной мотивации каждого сотрудника, методов эффективного промежуточного (оперативного) контроля, делегирования полномочий, общекомандных ценностей и норм.

**30 сентября - 1 октября «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**26-27 октября «УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ СОТРУДНИКОВ»**

Работоспособность сотрудника напрямую зависит от умения руководителя активировать профессиональные мотивы. Навыки эффективной активизации внутреннего потенциала человека - это гарантия успешного менеджмента. Умение найти нужное слово или действие для того, чтобы вдохновить <уставшего> сотрудника, знание действий необходимых для поддержания мотивирующей атмосферы, и самое главное как собирать людей в команду для высокой результативности.

**28-29 октября «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**25-26 ноября «ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ БЕСЕДЫ»**

Руководитель вынужден вести индивидуальные беседы с сотрудником на различные темы. От предоставления обратной связи до составления индивидуальных планов развития. Искусство продуктивной беседы как уверенный навык позволяет руководителю, экономя время управлять мотивацией команды и продуктивно оценивать текущую ситуацию.

**29-30 ноября «ЭФФЕКТИВНОЕ РУКОВОДСТВО СОТРУДНИКАМИ»**

Чем - должен, а чем - не должен заниматься руководитель? Как подобрать лучший стиль руководства под ситуацию и сотрудника? Как ставить задачи так, чтобы результат радовал? Как "бодрить" сотрудников? Каких сотрудников нужно мотивировать, а каких - нет? Как сделать так, чтобы сотрудники работали и в отсутствие руководителя? Как усилить авторитет руководителя? Как не делать работу за подчинённых? Как руководителю вернуть себе 50% рабочего времени?

**9-10 декабря «ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ КОМАНДЫ»**

Кто такой лидер, как развить лидерские качества. Типы лидеров и как их распознать. Как оказывать влияние на группу. Создание работающей команды: от неорганизованной группы к команде высшего качества. Управление мотивацией команды. Трансформационное лидерство.

**16-17 декабря «РЕШЕНИЕ ВОЗНИКАЮЩИХ ПРОБЛЕМ»**

В работе на производстве, а также в проектной деятельности зачастую появляются форс-мажорные ситуации. Большинство из таких проблем решаются спонтанно и без анализа последствий. Тренинг развивает навык адекватного реагирования в нестандартных ситуациях.

**27-28 декабря «СОЗДАНИЕ РАБОТАЮЩЕЙ КОМАНДЫ»**

Как подобрать нужный состав? Как поставить высокие цели? Как грамотно распределить роли? Как управлять мотивацией и продуктивностью команды? Как разрешать конфликты? Особенности коммуникации в команде. Межличностные отношения в команде. Что влияет на сплоченность?

## УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

### **20-21 января «ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»**

Ежедневно руководители сталкиваются с проблемами организации внутренней работы подразделения, создания условий эффективного взаимодействия сотрудников с другими структурными подразделениями, оценки эффективности работы подразделения. По оценкам специалистов каждый успешный руководитель ориентирован на эффективную организацию работы подразделения/ отдела. Как оценить эффективность деятельности подразделения? Как быть уверенным в том, что сотрудники подразделения настроены на достижение целевых установок? Этот тренинг позволит сформировать систему оценки эффективности деятельности подразделения и ответить на выше поставленные вопросы.

### **9-10 февраля «УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ»**

В настоящее время бизнес подвержен множеству различных рисков и работает в условиях неопределенности. Сделать риски управляемыми поможет применение технологий управления рисками, представленных на нашем тренинге. Данные технологии направлены на предотвращение негативных событий и привлечение в компании дополнительных возможностей. Применение риск-ориентированных решений позволит направить усилия руководителей и менеджеров на повышение уровня корпоративного управления, снизить влияние рисков на результаты деятельности, что позволит компании не только повысить уровень репутации, конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, но и обеспечить рост её рыночной стоимости.

### **18-19 марта «ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА»**

Множество предприятий производят одну и ту же продукцию в одном и том же секторе рынка, но вот результаты у всех разные. У некоторых производителей качество продукта выше, а себестоимость меньше, чем у конкурентов, хотя стартовые позиции у них схожи. Как при прочих равных условиях компания может стать лидером рынка?

### **5-6 июня «БЕРЕЖЛИВЫЙ ОФИС. СИСТЕМА 5S»**

Как организовать эффективное рабочее место? Как разглядеть потери, кажущиеся, на первый взгляд мелкими и малозатратными, а в итоге выливающиеся в огромные суммарные траты ежемесячно и ежегодно? Как оптимизировать бизнес-процессы в офисе и повысить производительность труда?

**24 июня «ТРМ – ВСЕОБЩИЙ УХОД ЗА ОБОРУДОВАНИЕМ»**

ТРМ (Total Productive Maintenance) как часть системы бережливого производства. Основные принципы ТРМ. Виды потерь и воздействие на них, показатели, связанные с эксплуатацией оборудования, методики подсчёта. Инструменты ТРМ. Автономное обслуживание. Особенности внедрения системы ТРМ, основные фазы её построения. Информационные технологии на службе ТРМ. Критические факторы успеха при внедрении ТРМ.

**1-2 сентября «ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»**

Ежедневно руководители сталкиваются с проблемами организации внутренней работы подразделения, создания условий эффективного взаимодействия сотрудников с другими структурными подразделениями, оценки эффективности работы подразделения. По оценкам специалистов каждый успешный руководитель ориентирован на эффективную организацию работы подразделения/ отдела. Как оценить эффективность деятельности подразделения? Как быть уверенным в том, что сотрудники подразделения настроены на достижение целевых установок? Этот тренинг позволит сформировать систему оценки эффективности деятельности подразделения и ответить на выше поставленные вопросы.

**7-8 октября «УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ»**

В настоящее время бизнес подвержен множеству различных рисков и работает в условиях неопределенности. Сделать риски управляемыми поможет применение технологий управления рисками, представленных на нашем тренинге. Данные технологии направлены на предотвращение негативных событий и привлечение в компании дополнительных возможностей. Применение риск-ориентированных решений позволит направить усилия руководителей и менеджеров на повышение уровня корпоративного управления, снизить влияние рисков на результаты деятельности, что позволит компании не только повысить уровень репутации, конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, но и обеспечить рост её рыночной стоимости.

**13 октября «ТРМ – ВСЕОБЩИЙ УХОД ЗА ОБОРУДОВАНИЕМ»**

ТРМ (Total Productive Maintenance) как часть системы бережливого производства. Основные принципы ТРМ. Виды потерь и воздействие на них, показатели, связанные с эксплуатацией оборудования, методики подсчёта. Инструменты ТРМ. Автономное обслуживание. Особенности внедрения системы ТРМ, основные фазы её построения. Информационные технологии на службе ТРМ. Критические факторы успеха при внедрении ТРМ.

**4-5 ноября [«ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА»](#)**

Множество предприятий производят одну и ту же продукцию в одном и том же секторе рынка, но вот результаты у всех разные. У некоторых производителей качество продукта выше, а себестоимость меньше, чем у конкурентов, хотя стартовые позиции у них схожи. Как при прочих равных условиях компания может стать лидером рынка?

**18-19 декабря [«ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА»](#)**

Множество предприятий производят одну и ту же продукцию в одном и том же секторе рынка, но вот результаты у всех разные. У некоторых производителей качество продукта выше, а себестоимость меньше, чем у конкурентов, хотя стартовые позиции у них схожи. Как при прочих равных условиях компания может стать лидером рынка?

## AGILE

**6-7 февраля [«ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ НОВОГО ПРОДУКТА»](#)**

Использование современных методов таких как Agile подход, Дизайн мышления, Бережливый StartUp для выработки нового видения продукта или услуги. Тренинг наполнен инструментами и в процессе его прохождения можно создать новый уникальный продукт.

**11-12 февраля [«AGILE & SCRUM. МЕТОДЫ ГИБКОГО УПРАВЛЕНИЯ»](#)**

Как выбрать между классическими и гибкими методами управления проектом. Общий язык, принятый в гибких методиках. Итеративные методы управления. Жизненные циклы управления проектом. "Зонтик" Agile: ценности и методы. Фреймворк Scrum: умение работать внутри фреймворка Scrum, проводить необходимые процедуры и церемонии, создавать и отслеживать необходимые артефакты.

**22-23 апреля [«НАВЫКИ SCRUM-МАСТЕРА»](#)**

Теория Agile и принципы Scrum. Scrum-мастер и Product Owner. Спринты и диаграммы проекта, совещания, управление ролями в проекте, использование журналов. Способы эффективной работы (frame work): беседы, встречи, информирование. Backlog доска, организация обсуждения и обратной связи от участников, брифинг, принцип <дятла>. Scrum-мастер на совещании: раздаточные материалы, динамика обсуждения, способы взаимодействия с участниками. Мотивирующая речь Scrum-мастера и конструктивная критика. Работа со сложными сотрудниками, контроль и управление групповой динамикой.

**13-14 мая «AGILE & SCRUM. МЕТОДЫ ГИБКОГО УПРАВЛЕНИЯ»**

Как выбрать между классическими и гибкими методами управления проектом. Общий язык, принятый в гибких методиках. Итеративные методы управления. Жизненные циклы управления проектом. "Зонтик" Agile: ценности и методы. Фреймворк Scrum: умение работать внутри фреймворка Scrum, проводить необходимые процедуры и церемонии, создавать и отслеживать необходимые артефакты.

**5-6-7 июня «AGILE-КОУЧ»**

Современный бизнес осваивает технологии гибкого управления Agile. И вопросы масштабирования и поддержания изменений требуют поддержки этих начинаний на местах. Agile-коуч – это тот человек, который в компании системно внедряет и поддерживает принципы и правила Agile-манифеста. Такая работа требует специфических знаний и навыков, находящихся на стыке нескольких профессий.

**21-22-23 августа «AGILE-КОУЧ»**

Современный бизнес осваивает технологии гибкого управления Agile. И вопросы масштабирования и поддержания изменений требуют поддержки этих начинаний на местах. Agile-коуч – это тот человек, который в компании системно внедряет и поддерживает принципы и правила Agile-манифеста. Такая работа требует специфических знаний и навыков, находящихся на стыке нескольких профессий.

**16-17 сентября «ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ»**

Тренинг основан на рекомендациях стандарта Института Управления Проектами PMI (Project Management Institute) PMBOKR Guide, 5<sup>th</sup> Edition, включающего системное изложение основных понятий и процессов управления проектами. Обучение на тренинге позволит сформировать и повысить эффективность корпоративной системы подготовки, планирования, выполнения, завершения и контроля управления проектами. Особое внимание в программе уделяется дискуссиям, в ходе которых участники смогут обменяться мнением и профессиональным опытом, а также получить экспертные рекомендации тренера.

**23-24 сентября «НАВЫКИ SCRUM-МАСТЕРА»**

Теория Agile и принципы Scrum. Scrum-мастер и Product Owner. Спринты и диаграммы проекта, совещания, управление ролями в проекте, использование журналов. Способы эффективной работы (framework): беседы, встречи, информирование. Backlog доска, организация обсуждения и обратной связи от участников, брифинг, принцип <дятла>. Scrum-мастер на совещании: раздаточные материалы, динамика обсуждения, способы взаимодействия с участниками. Мотивирующая речь Scrum-мастера и конструктивная критика.

**25-26 сентября [«ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ НОВОГО ПРОДУКТА»](#)**

Использование современных методов таких как Agile подход, Дизайн мышления, Бережливый StartUp для выработки нового видения продукта или услуги. Тренинг наполнен инструментами и в процессе его прохождения можно создать новый уникальный продукт.

**5-6 октября [«AGILE & SCRUM. МЕТОДЫ ГИБКОГО УПРАВЛЕНИЯ»](#)**

Как выбрать между классическими и гибкими методами управления проектом. Общий язык, принятый в гибких методиках. Итеративные методы управления. Жизненные циклы управления проектом. "Зонтик" Agile: ценности и методы. Фреймворк Scrum: умение работать внутри фреймворка Scrum, проводить необходимые процедуры и церемонии, создавать и отслеживать необходимые артефакты.

**14-15 декабря [«AGILE & SCRUM. МЕТОДЫ ГИБКОГО УПРАВЛЕНИЯ»](#)**

Как выбрать между классическими и гибкими методами управления проектом. Общий язык, принятый в гибких методиках. Итеративные методы управления. Жизненные циклы управления проектом. "Зонтик" Agile: ценности и методы. Фреймворк Scrum: умение работать внутри фреймворка Scrum, проводить необходимые процедуры и церемонии, создавать и отслеживать необходимые артефакты.

## [СТРАТЕГИЧЕСКИЕ СЕССИИ В ОРГАНИЗАЦИИ](#)

**23-25 января [«ФАСИЛИТАЦИЯ. ВЕДЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ СЕССИЙ»](#)**

Современный руководитель использует в процессе управления компанией стратегические сессии или их элементы. Для успешного проведения сессий в компании и успешного проведения совещаний рекомендуем пройти этот тренинг. Тренинг крайне инструментальный и передает множество форм и методик проведения сессий. Также рекомендован для прохождения внутренним тренерам компаний.

## УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

### **12-13 января «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ С ПОЗИЦИИ HR-СПЕЦИАЛИСТА»**

На тренинге отрабатываются эффективные инструменты работы с персоналом на основных направлениях: подбор, адаптация, обучение, оценка, развитие, мотивация персонала, развитие корпоративной культуры. Тренинг даст понимание целой картины и возможностей стратегических изменений в управлении персоналом.

### **22 января «СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ОБУЧЕНИЮ И РАЗВИТИЮ СОТРУДНИКОВ»**

Часто перед HR-специалистом стоит задача составить план обучения персонала. Как подойти к этому вопросу? Из каких соображений верстать этот план? Как определить потребность в обучении, в необходимом и достаточном его количестве и качестве? Кто должен его проводить и как оценить результат? Участники составят проект плана обучения для своей компании.

### **2-3 марта «ТЕХНОЛОГИЯ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА В КОМПАНИЮ»**

Как эффективно организовать работу по подбору персонала. Что является основой успешного выбора кандидатов. Какие пути поиска кандидатов использовать повседневно и в сложных ситуациях. Как эффективно подготовиться к собеседованию. Что такое «Кейсы» и «Задачи» и как их грамотно использовать. Как сделать правильный и уверенный выбор «своего» кандидата. Пошаговая инструкция для поиска нужных людей.

### **5 марта «ИНТЕРВЬЮ ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ. ПЕРЕДАЧА ТЕХНОЛОГИИ»**

Модель компетенций как эффективный инструмент подбора, оценки и развития персонала. Интервью по компетенциям: основные принципы, как правильно подготовить и провести. Создание вопросов и интерпретация ответов. Обработка результатов и составление отчёта. Вопросы к наиболее популярным компетенциям и ключ к интерпретации ответов на них. Другие особенности метода.

**9-10 марта [«СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ОБУЧЕНИЮ СОТРУДНИКОВ»](#)**

Как организовать эффективный процесс обучения в компании? Как выявить и обосновать реальную потребность в обучении? Построение обучающих программ. Различные форматы обучения. Измерение эффективности обучения. Кто отвечает за обучение и как сделать, чтобы полученные знания применялись на практике. Каков результат обучения? Что изменилось в компании в лучшую сторону и как это померить? На тренинге будут рассмотрены виды внутреннего обучения и обучения с точки зрения эффективности и экономии средств на обучение, роль внутренних и внешних тренеров и преподавателей, корпоративные университеты.

**12 марта [«ЭФФЕКТИВНЫЙ ПОДБОР, МОТИВАЦИЯ И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА»](#)**

Как избежать типичных ошибок при подборе персонала? Как организовать подбор так, чтобы пришли лучшие сотрудники? Как выяснить тип мотивации сотрудника и как с этим работать? Техники проведения собеседования и проверки. Адаптация нового сотрудника. Наставничество.

**26-27-28 марта [«HR BUSINESS-PARTNER. ПЕРСОНАЛ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС»](#)**

HR business-partner - это тренд последних лет. Современные HR-директора все больше и больше привлекаются к стратегическому планированию и оказывают непосредственное влияние на бизнес-показатели предприятий. Однако, при переходе специалиста по работе с персоналом в новый статус появляется недостаток навыков стратегического планирования и принятия управленческих решений в долгосрочной перспективе. Именно этот пробел можно заполнить, посетив тренинг "HR business-partner. Персонал как стратегический ресурс".

**10-11 апреля [«МАТЕРИАЛЬНАЯ И НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ»](#)**

Вопросы мотивации неизменно вызывают высокий интерес у руководителей, т.к. мотивированные сотрудники хорошо работают, ответственны, самостоятельны, не требуют больших денег за работу и не нуждаются в постоянном контроле. Возможности материальной и нематериальной мотивации. Умение мотивировать как могущественный инструмент в руках руководителя. Особенности построения корпоративной системы мотивации. Материальная мотивация: построение эффективной системы оплаты труда.

**15-16 апреля [«АССЕССМЕНТ-ЦЕНТР. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ»](#)**

Что такое ассесмент-центр и как его проводить? Процесс описания компетенций и индикаторов. Методы оценки, анализ полученных данных и создание отчетов. Как готовить наблюдателей. Обратная связь по итогам ассесмент-центра - для заказчика и для оцениваемого.

**15-16 апреля «ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА: ГИД ПО МЕТОДИКАМ»**

Базовый тренинг по организации процесса оценки персонала. Тренинг построен по принципу workshop (мастерская), на нем каждый будет иметь возможность построить систему оценки сотрудников своей компании и под особенности своего бизнеса.

**18-19 мая «СПИРАЛЬНАЯ ДИНАМИКА И HR-ПРОЦЕССЫ»**

Спиральная динамика и корпоративная культура. Уровни мышления. Развитие организации и стратегическое управление. Изучение теории с практической стороны для применения в работе и создание метрик анализа.

**27-28 мая «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ С ПОЗИЦИИ HR-СПЕЦИАЛИСТА»**

На тренинге отрабатываются эффективные инструменты работы с персоналом на основных направлениях: подбор, адаптация, обучение, оценка, развитие, мотивация персонала, развитие корпоративной культуры. Тренинг даст понимание целой картины и возможностей стратегических изменений в управлении персоналом.

**29-30 мая «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НАСТАВНИЧЕСТВА»**

Как организовать и провести быструю адаптацию нового сотрудника? Как заинтересовать сотрудника в получении информации? Как передавать собственный опыт максимально эффективно? Как проводить обучение на рабочем месте с минимальными затратами времени? Виды обучения и способы восприятия информации. Самые важные вопросы и самые эффективные технологии наставничества!

**3-4 июня «ЭФФЕКТИВНЫЙ ПОИСК КАДРОВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ»**

Социальный рекрутинг: актуальность, тренды и ошибки в реализации. Специфика работы с разными социальными сетями. Показатели результативности социального рекрутинга. Стратегия работы с социальными сетями при поиске кадров. Подбор контента и вовлечение аудитории. Креативные способы привлечения кандидатов. Инструменты и ресурсы для развития социального рекрутинга.

**17-18 июня «МАТЕРИАЛЬНАЯ И НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ»**

Вопросы мотивации неизменно вызывают высокий интерес у руководителей, т.к. мотивированные сотрудники хорошо работают, ответственные, самостоятельны, не требуют больших денег за работу и не нуждаются в постоянном контроле. Возможности материальной и нематериальной мотивации. Умение мотивировать как могущественный инструмент в руках руководителя. Особенности построения корпоративной системы мотивации. Материальная мотивация: построение эффективной системы оплаты труда.

**22-23 июня «СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ В КОМПАНИИ: ОРГАНИЗАЦИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ»**

Еще несколько лет назад внедрение системы дистанционного обучения (СДО) в компании было скорее новаторством или модной прихотью руководства. Сегодня не стоит вопрос «внедрять или не внедрять СДО?». Вопрос звучит иначе – «Как внедрить СДО, чтобы получать от системы максимум отдачи для бизнеса?» Семинар освещает самые актуальные темы, связанные с установкой, продвижением и оценкой СДО.

**25 июня «ИДЕАЛЬНОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ. СЕКРЕТЫ ПОДБОРА ПРОФЕССИОНАЛОВ»**

Как подготовить идеальное собеседование? Как правильно задавать вопросы и что надо слышать в ответах? Проверка кандидата – от результативности до мотивации. Как действовать в нестандартных ситуациях, как отказать соискателю, как закончить встречу? Возможные ошибки при проведении собеседования, как их избежать.

**2-3-4 июля «HR BUSINESS-PARTNER. ПЕРСОНАЛ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС»**

HR business-partner - это тренд последних лет. Современные HR-директора все больше и больше привлекаются к стратегическому планированию и оказывают непосредственное влияние на бизнес-показатели предприятий. Однако, при переходе специалиста по работе с персоналом в новый статус появляется недостаток навыков стратегического планирования и принятия управленческих решений в долгосрочной перспективе. Именно этот пробел можно заполнить, посетив тренинг "HR business-partner. Персонал как стратегический ресурс".

**27-28 июля «ТЕХНОЛОГИЯ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА В КОМПАНИЮ»**

Как эффективно организовать работу по подбору персонала. Что является основой успешного выбора кандидатов. Какие пути поиска кандидатов использовать повседневно и в сложных ситуациях. Как эффективно подготовиться к собеседованию. Что такое «Кейсы» и «Задачи» и как их грамотно использовать. Как сделать правильный и уверенный выбор «своего» кандидата. Пошаговая инструкция для поиска нужных людей.

**6 августа «СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА»**

Часто перед HR-специалистом стоит задача составить план обучения персонала. Как подойти к этому вопросу? Из каких соображений верстать этот план? Как определить потребность в обучении, в необходимом и достаточном его количестве и качестве? Кто должен его проводить и как оценить результат? Поговорим об этом на мастерской. Участники составят проект плана обучения для своей компании.

**27 августа [«HR-БРЕНДИНГ В КОМПАНИИ. СОЗДАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ»](#)**

Что такое HR-брендинг и зачем он нужен? Как создать и внедрить HR-бренд. Встраиваем HR-брендинг в сложившуюся систему управления персоналом. HR-бренд: внешний и внутренний, их развитие и взаимосвязь. PR - кампания внешнего HR-бренда работодателя. Типичные ошибки и оценка экономической эффективности HR-брендинга.

**11-12 сентября [«ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА: ГИД ПО МЕТОДИКАМ»](#)**

Базовый тренинг по организации процесса оценки персонала. Тренинг построен по принципу workshop (мастерская), на нем каждый будет иметь возможность построить систему оценки сотрудников своей компании и под особенности своего бизнеса.

**18-19-20 сентября [«ФАСИЛИТАЦИЯ. ВЕДЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ СЕССИЙ»](#)**

Современный руководитель использует в процессе управления компанией стратегические сессии или их элементы. Для успешного проведения сессий в компании и успешного проведения совещаний рекомендуем пройти этот тренинг. Тренинг крайне инструментальный и передает множество форм и методик проведения сессий. Также рекомендован для прохождения внутренним тренерам компаний.

**24 сентября [«ЭФФЕКТИВНЫЙ ПОДБОР, МОТИВАЦИЯ И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА»](#)**

Как избежать типичных ошибок при подборе персонала? Как организовать подбор так, чтобы пришли лучшие сотрудники? Как выяснить тип мотивации сотрудника и как с этим работать? Техники проведения собеседования и проверка. Адаптация нового сотрудника. Наставничество.

**5-6 октября [«СПИРАЛЬНАЯ ДИНАМИКА И HR-ПРОЦЕССЫ»](#)**

Спиральная динамика и корпоративная культура. Уровни мышления. Развитие организации и стратегическое управление. Изучение теории с практической стороны для применения в работе и создание метрик анализа.

**8 октября [«ИДЕАЛЬНОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ. СЕКРЕТЫ ПОДБОРА ПРОФЕССИОНАЛОВ»](#)**

Как подготовить идеальное собеседование? Как правильно задавать вопросы и что надо слышать в ответах? Проверка кандидата – от результативности до мотивации. Как действовать в нестандартных ситуациях, как отказать соискателю, как закончить встречу? Возможные ошибки при проведении собеседования, как их избежать.

**16-17-18 октября [«HR BUSINESS-PARTNER. ПЕРСОНАЛ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС»](#)**

HR business-partner - это тренд последних лет. Современные HR-директора все больше и больше привлекаются к стратегическому планированию и оказывают непосредственное влияние на бизнес-показатели предприятий. Однако, при переходе специалиста по работе с персоналом в новый статус появляется недостаток навыков стратегического планирования и принятия управленческих решений в долгосрочной перспективе. Именно этот пробел можно заполнить, посетив тренинг "HR business-partner. Персонал как стратегический ресурс".

**6-7 ноября [«АССЕССМЕНТ-ЦЕНТР. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ»](#)**

Что такое ассесмент-центр и как его проводить? Процесс описания компетенций и индикаторов. Методы оценки, анализ полученных данных и создание отчетов. Как готовить наблюдателей. Обратная связь по итогам ассесмент-центра - для заказчика и для оцениваемого.

**11-12 ноября [«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НАСТАВНИЧЕСТВА»](#)**

Как организовать и провести быструю адаптацию нового сотрудника? Как заинтересовать сотрудника в получении информации? Как передавать собственный опыт максимально эффективно? Как проводить обучение на рабочем месте с минимальными затратами времени? Виды обучения и способы восприятия информации. Самые важные вопросы и самые эффективные технологии наставничества!

**3 декабря [«ИНТЕРВЬЮ ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ. ПЕРЕДАЧА ТЕХНОЛОГИИ»](#)**

Модель компетенций как эффективный инструмент подбора, оценки и развития персонала. Интервью по компетенциям: основные принципы, как правильно подготовить и провести. Создание вопросов и интерпретация ответов. Обработка результатов и составление отчета. Вопросы к наиболее популярным компетенциям и ключ к интерпретации ответов на них. Другие особенности метода.

## ПРОДАЖИ И ЗАКУПКИ

### **26-27 января «СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ЗАКУПОК»**

Основные принципы успешной работы закупщика. Оптимизация складских остатков, расчет точки запаса. Как грамотно работать с поставщиками? Эффективные переговоры с поставщиком: подготовка, сценарии, техники; 10 методов переговорного прессинга. Битва за цену: 5 инструментов отжима цены у поставщика. О Федеральном законе №223 и №44. Формы и способы проведения тендеров. Расчет рейтинга поставщиков.

### **28-29 января «УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ. ВЫСОКАЯ МОТИВАЦИЯ»**

Отделы продаж в отечественном бизнесе все больше и больше трансформируются от ручного управления в сторону автоматизации процессов, от самодостаточности в плотную интеграцию с отделами маркетинга и закупочным центром. Соответствующие требования бросают новые вызовы руководителям ОП. Открытием этого тренинга станет инновационный подход к мотивации продавца через геймификацию бизнес-процессов и работу с личными целями продавца.

### **30-31 января «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

### **4-5 февраля «ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**9 февраля «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**10 февраля «ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ И СКИДКАХ»**

Как научиться продавать дорого? Секреты торга. Менеджер по продажам и менеджер по закупкам – кто кого? Переговоры о цене, работа с возражениями о цене. Как противостоять манипуляциям клиента? Что делать, когда клиент просит скидку? Как давать скидку с выгодой для своей компании?

**13-14 февраля «ПРОДАЖИ СЕТЕВЫМ КЛИЕНТАМ»**

Существуют продажи, ориентированные на масштабные проекты, в которых присутствует большое количество заинтересованных сторон: инвесторы, государство, проектная организация, подрядчик, поставщик и др. Такие продажи имеют характерные особенности и уникальную технологию проведения сделки. Этот тренинг объединил в себе опыт проектных продаж со стороны поставщика и со стороны подрядной организации.

**18-19 февраля «ПРОДАЖИ ДЛЯ ОПЫТНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Секреты профессионального мастерства для опытных менеджеров. Углубление знаний по работе на основных этапах продаж: потенциал клиентской базы, тонкости процесса вступления в контакт, приёмы выяснения потребностей, секреты презентации, преодоление возражений, грамотное завершение любой сделки. О скидках – как, когда и кому делать скидки? Как бороться с манипуляциями клиента? Как правильно возвращать долги? Стресс-менеджмент для продавца.

**20-21 февраля «ПРОДАЖИ VS ЗАКУПКИ: ВЗГЛЯД ЗАКУПЩИКА НА ПРОДАЖИ И ВЗГЛЯД МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ НА ЗАКУПКИ»**

Данный тренинг разработан для специалистов, уже имеющих опыт в продажах. Основные задачи тренинга – это взглянуть на процесс продажи со стороны заказчика, повышение уровня профессионализма сотрудников, увеличение объемов продаж, рост маржинального дохода с каждой сделки. В программе тренинга даны инструменты и алгоритмы для увеличения эффективности менеджеров в условиях конкурентных продаж.

**25-26 февраля «ПОСТРОЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ»**

Данный тренинг посвящён организации продаж через создание или более эффективное использование партнерской сети. Выбор непрямых (партнерских) продаж для данного производителя/поставщика, использование оптимального подхода к построению партнерской сети, технология эффективной работы с партнерами и путей их развития, виды поддержки партнеров, изучение потенциальных конфликтных ситуаций и пути их предотвращения или разрешения.

**27-28 февраля «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**4-5 марта «СТРАТЕГИЯ БОЛЬШИХ ПРОДАЖ В2В»**

Огромное количество компаний занимается продажами в сфере В2В (бизнес для бизнеса). Естественно, что конкурентная борьба за ключевых клиентов постоянно обостряется. Как выжить в этой сложной ситуации, да ещё в сегменте Больших продаж - крупных, долгосрочных продаж, в ходе которых клиента невозможно сразу убедить в выгодности приобретения товара? Тому, как подготовить и поэтапно провести максимально эффективную Большую Продажу, научит этот тренинг.

**18-19 марта «ПЕРЕГОВОРЫ И ПРОДАЖИ ПО МЕТОДУ СПИН»**

Особенности крупных продаж. Как успешно продавать дорогие товары и услуги? Метод СПИН - его суть, этапы реализации. Типы вопросов метода СПИН. Сбор и анализ информации о клиенте, прогнозирование его потребностей. Как спланировать, начать, провести и завершить встречу с клиентом? Профилактика возражений. 4 успешных действия для получения от клиента обязательств.

**20-21 марта «ПРОЕКТНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Существуют продажи, ориентированные на масштабные проекты, в которых присутствует большое количество заинтересованных сторон: инвесторы, государство, проектная организация, подрядчик, поставщик и др. Такие продажи имеют характерные особенности и уникальную технологию проведения сделки. Этот тренинг объединил в себе опыт проектных продаж со стороны поставщика и со стороны подрядной организации.

**30-31 марта «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**1-2 апреля «ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**1-2 апреля «БЕРЕЖЛИВЫЕ ЗАКУПКИ – СТРАТЕГИЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАИБОЛЕЕ ВЫГОДНЫХ УСЛОВИЙ»**

В этом тренинге мы изучаем профессиональный подход к закупкам, используемый лидерами производственной индустрии. Этот подход позволяет без излишнего давления и манипуляций получать стабильные закупки на выгодных условиях и при этом затрачивать минимальное количество ресурсов.

**3-4 апреля «ФУНДАМЕНТ УСПЕШНЫХ ЗАКУПОК»**

Этот тренинг изучает приемы и методы, которые лежат в основе управления закупками на предприятиях – лидерах мировой промышленной индустрии. Использование инструментов, изучаемых в данном тренинге, позволяет при минимальном количестве ресурсов получать выгодные условия независимо от объема закупки. При этом вы отказываетесь от непрофессионального подхода с манипуляциями и «отжиманием» поставщиков, выстраивая здоровые долгосрочные отношения.

**6-7 апреля «МОДЕЛЬ ТРАНСФОРМАЦИИ ЗАКУПОК»**

Долгосрочные прорывные стратегии в закупочных категориях. Практики и методы работы закупок на производственных предприятиях с мировым именем. Управление закупочной категорией. Управление поставщиками. Типы поставщиков и работа с ними. Внешний и внутренний контекст закупочной категории. Маркетинговый инструмент PESTEL и 5 сил. 20 факторов для повышения эффективности поставок.

**8-9 апреля «ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ. СОПРОВОЖДЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ»**

Грамотная система сопровождения клиентов - залог успешных продаж. Как создавать и поддерживать долгосрочные отношения с клиентами? Создание доверительных отношений с клиентом, поддержание контактов между сделками, инструментарий телефонных переговоров. Как менеджеру выгодно позиционировать себя с учётом особенностей клиента. Как сделать свою аргументацию убедительной. Секреты продающей переписки.

**20-21 апреля «ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОДАЖ МЕНЕДЖЕРАМИ В СЕГМЕНТЕ B2B»**

Для опытного менеджера по продажам или менеджера по работе с ключевыми клиентами важно понимать, какие сделки будут проходить по его базе в ближайшей перспективе. Умение заранее и точно предсказать сумму товарооборота - это искусство профессиональных продавцов. Навыки, необходимые для успешного планирования и управления своими продажами, вы сможете получить на этом тренинге.

**29-30 апреля «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**12 мая «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**15-16 мая «СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ЗАКУПОК»**

Основные принципы успешной работы закупщика. Оптимизация складских остатков, расчет точки запаса. Как грамотно работать с поставщиками? Эффективные переговоры с поставщиком: подготовка, сценарии, техники; 10 методов переговорного прессинга. Битва за цену: 5 инструментов отжима цены у поставщика. О Федеральном законе №223 и №44. Формы и способы проведения тендеров. Расчет рейтинга поставщиков.

**20-21 мая «ПРОДАЖИ ДЛЯ ОПЫТНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Секреты профессионального мастерства для опытных менеджеров. Углубление знаний по работе на основных этапах продаж: потенциал клиентской базы, тонкости процесса вступления в контакт, приёмы выяснения потребностей, секреты презентации, преодоление возражений, грамотное завершение любой сделки. О скидках – как, когда и кому делать скидки? Как бороться с манипуляциями клиента? Как правильно возвращать долги? Стресс-менеджмент для продавца.

**25-26 мая «ПРОЕКТНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Существуют продажи, ориентированные на масштабные проекты, в которых присутствует большое количество заинтересованных сторон: инвесторы, государство, проектная организация, подрядчик, поставщик и др. Такие продажи имеют характерные особенности и уникальную технологию проведения сделки. Этот тренинг объединил в себе опыт проектных продаж со стороны поставщика и со стороны подрядной организации.

**31 мая-1 июня «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**10-11 июня «РЕЗУЛЬТАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛОМ ПРОДАЖ»**

Как создать результативную команду сотрудников отдела продаж? Целевой объем продаж: сколько продавать, кому, кто это делает и как? Как ставить выполнимые планы и выполнять поставленные цели? Управление отделом продаж: мотивация сотрудников, техника оценки рисков, контроля и обратной связи. Возможные ошибки управления отделом продаж и пути их решения.

**17-18 июня «СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ЗАКУПОК»**

Основные принципы успешной работы закупщика. Оптимизация складских остатков, расчет точки запаса. Как грамотно работать с поставщиками? Эффективные переговоры с поставщиком: подготовка, сценарии, техники; 10 методов переговорного прессинга. Битва за цену: 5 инструментов отжима цены у поставщика. О Федеральном законе №223 и №44. Формы и способы проведения тендеров. Расчет рейтинга поставщиков.

**29-30 июня [«АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**1-2 июля [«ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**10 июля [«РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»](#)**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**15-16 июля [«ПРОДАЖИ ДЛЯ ОПЫТНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»](#)**

Секреты профессионального мастерства для опытных менеджеров. Углубление знаний по работе на основных этапах продаж: потенциал клиентской базы, тонкости процесса вступления в контакт, приёмы выяснения потребностей, секреты презентации, преодоление возражений, грамотное завершение любой сделки. О скидках – как, когда и кому делать скидки? Как бороться с манипуляциями клиента? Как правильно возвращать долги? Стресс-менеджмент для продавца.

**20-21 июля [«ПРОЕКТНЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Существуют продажи, ориентированные на масштабные проекты, в которых присутствует большое количество заинтересованных сторон: инвесторы, государство, проектная организация, подрядчик, поставщик и др. Такие продажи имеют характерные особенности и уникальную технологию проведения сделки. Этот тренинг объединил в себе опыт проектных продаж со стороны поставщика и со стороны подрядной организации.

**29-30 июля «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**4-5 августа «УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ. ВЫСОКАЯ МОТИВАЦИЯ»**

Отделы продаж в отечественном бизнесе все больше и больше трансформируются от ручного управления в сторону автоматизации процессов, от самостоятельности в плотную интеграцию с отделами маркетинга и закупочным центром. Соответствующие требования бросают новые вызовы руководителям ОП. Открытием этого тренинга станет инновационный подход к мотивации продавца через геймификацию бизнес-процессов и работу с личными целями продавца.

**10-11 августа «СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ЗАКУПОК»**

Основные принципы успешной работы закупщика. Оптимизация складских остатков, расчет точки запаса. Как грамотно работать с поставщиками? Эффективные переговоры с поставщиком: подготовка, сценарии, техники; 10 методов переговорного прессинга. Битва за цену: 5 инструментов отжима цены у поставщика. О Федеральном законе №223 и №44. Формы и способы проведения тендеров. Расчет рейтинга поставщиков.

**17 августа «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**18 августа «ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ И СКИДКАХ»**

Как научиться продавать дорого? Секреты торга. Менеджер по продажам и менеджер по закупкам – кто кого? Переговоры о цене, работа с возражениями о цене. Как противостоять манипуляциям клиента? Что делать, когда клиент просит скидку? Как давать скидку с выгодой для своей компании?

**28-29 августа [«АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**7-8 сентября [«ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**16-17 сентября [«ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОДАЖ МЕНЕДЖЕРАМИ В СЕГМЕНТЕ В2В»](#)**

Для опытного менеджера по продажам или менеджера по работе с ключевыми клиентами важно понимать, какие сделки будут проходить по его базе в ближайшей перспективе. Умение заранее и точно предсказать сумму товарооборота - это искусство профессиональных продавцов. Навыки, необходимые для успешного планирования и управления своими продажами, вы сможете получить на этом тренинге.

**28-29 сентября [«АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**2-3 октября [«ПРОДАЖИ VS ЗАКУПКИ: ВЗГЛЯД ЗАКУПЩИКА НА ПРОДАЖИ И ВЗГЛЯД МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ НА ЗАКУПКИ»](#)**

Данный тренинг разработан для специалистов, уже имеющих опыт в продажах. Основные задачи тренинга – это взглянуть на процесс продажи со стороны заказчика, повышение уровня профессионализма сотрудников, увеличение объемов продажи, рост маржинального дохода с каждой сделки. В программе тренинга даны инструменты и алгоритмы для увеличения эффективности менеджеров в условиях конкурентных продаж.

**9-10 октября «БЕРЕЖЛИВЫЕ ЗАКУПКИ – СТРАТЕГИЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАИБОЛЕЕ ВЫГОДНЫХ УСЛОВИЙ»**

В этом тренинге мы изучаем профессиональный подход к закупкам, используемый лидерами производственной индустрии. Этот подход позволяет без излишнего давления и манипуляций получать стабильные закупки на выгодных условиях и при этом затрачивать минимальное количество ресурсов.

**12 октября «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**14-15 октября «ПРОДАЖИ ДЛЯ ОПЫТНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Секреты профессионального мастерства для опытных менеджеров. Углубление знаний по работе на основных этапах продаж: потенциал клиентской базы, тонкости процесса вступления в контакт, приёмы выяснения потребностей, секреты презентации, преодоление возражений, грамотное завершение любой сделки. О скидках – как, когда и кому делать скидки? Как бороться с манипуляциями клиента? Как правильно возвращать долги? Стресс-менеджмент для продавца.

**14-15 октября «ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ. СОПРОВОЖДЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ»**

Грамотная система сопровождения клиентов - залог успешных продаж. Как создавать и поддерживать долгосрочные отношения с клиентами? Создание доверительных отношений с клиентом, поддержание контактов между сделками, инструментарий телефонных переговоров. Как менеджеру выгодно позиционировать себя с учётом особенностей клиента. Как сделать свою аргументацию убедительной. Секреты продающей переписки.

**19-20 октября «ПЕРЕГОВОРЫ И ПРОДАЖИ ПО МЕТОДУ СПИН»**

Особенности крупных продаж. Как успешно продавать дорогие товары и услуги? Метод СПИН - его суть, этапы реализации. Типы вопросов метода СПИН. Сбор и анализ информации о клиенте, прогнозирование его потребностей. Как спланировать, начать, провести и завершить встречу с клиентом? Профилактика возражений. 4 успешных действия для получения от клиента обязательств.

**21-22 октября «ПРОЕКТНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Существуют продажи, ориентированные на масштабные проекты, в которых присутствует большое количество заинтересованных сторон: инвесторы, государство, проектная организация, подрядчик, поставщик и др. Такие продажи имеют характерные особенности и уникальную технологию проведения сделки. Этот тренинг объединил в себе опыт проектных продаж со стороны поставщика и со стороны подрядной организации.

**30-31 октября «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**2-3 ноября «ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**2-3 ноября «РЕЗУЛЬТАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛОМ ПРОДАЖ»**

Как создать результативную команду сотрудников отдела продаж? Целевой объем продаж: сколько продавать, кому, кто это делает и как? Как ставить выполнимые планы и выполнять поставленные цели? Управление отделом продаж: мотивация сотрудников, техника оценки рисков, контроля и обратной связи. Возможные ошибки управления отделом продаж и пути их решения.

**9-10 ноября «ПОСТРОЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ»**

Данный тренинг посвящён организации продаж через создание или более эффективное использование партнерской сети. Выбор непрямых (партнерских) продаж для данного производителя/поставщика, использование оптимального подхода к построению партнерской сети, технология эффективной работы с партнерами и путей их развития, виды поддержки партнеров, изучение потенциальных конфликтных ситуаций и пути их предотвращения или разрешения.

**16-17 ноября [«ФУНДАМЕНТ УСПЕШНЫХ ЗАКУПОК»](#)**

Этот тренинг изучает приемы и методы, которые лежат в основе управления закупками на предприятиях – лидерах мировой промышленной индустрии. Использование инструментов, изучаемых в данном тренинге, позволяет при минимальном количестве ресурсов получать выгодные условия независимо от объема закупки. При этом вы отказываетесь от непрофессионального подхода с манипуляциями и «отжиманием» поставщиков, выстраивая здоровые долгосрочные отношения.

**16-17 ноября [«СТРАТЕГИЯ БОЛЬШИХ ПРОДАЖ В2В»](#)**

Огромное количество компаний занимается продажами в сфере В2В (бизнес для бизнеса). Естественно, что конкурентная борьба за ключевых клиентов постоянно обостряется. Как выжить в этой сложной ситуации, да ещё в сегменте Больших продаж - крупных, долгосрочных продаж, в ходе которых клиента невозможно сразу убедить в выгодности приобретения товара? Тому, как подготовить и поэтапно провести максимально эффективную Большую Продажу, научит этот тренинг.

**18-19 ноября [«МОДЕЛЬ ТРАНСФОРМАЦИИ ЗАКУПОК»](#)**

Долгосрочные прорывные стратегии в закупочных категориях. Практики и методы работы закупок на производственных предприятиях с мировым именем. Управление закупочной категорией. Управление поставщиками. Типы поставщиков и работа с ними. Внешний и внутренний контекст закупочной категории. Маркетинговый инструмент PESTEL и 5 сил. 20 факторов для повышения эффективности поставок.

**30 ноября - 1 декабря [«АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**1-2 декабря [«ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ»](#)**

Алгоритмы общения по телефону. Продажи на входящих и исходящих звонках. Как "рисовать картинку" по телефону. Как беречь время. Как успокаивать и убеждать, не видя собеседника. Этика телефонного общения. Голос как инструмент влияния на клиента. Слушать и слышать - в чем разница. Как повысить эффективность разговора. Типы проблемных клиентов и особенности работы с ними. Возражения и жалобы, как с ними работать по телефону.

**2 декабря «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ. ВОЗВРАТ ДОЛГОВ»**

Как превратить тягостную обязанность по получению долга в интересную игру с понятным набором правил? Получение долгов с сохранением отношений. Чего нельзя говорить и делать при получении долга, и как не допускать возникновения задолженности.

**11-12 декабря «ПРОДАЖИ ДЛЯ ОПЫТНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ»**

Секреты профессионального мастерства для опытных менеджеров. Углубление знаний по работе на основных этапах продаж: потенциал клиентской базы, тонкости процесса вступления в контакт, приёмы выяснения потребностей, секреты презентации, преодоление возражений, грамотное завершение любой сделки. О скидках – как, когда и кому делать скидки? Как бороться с манипуляциями клиента? Как правильно возвращать долги? Стресс-менеджмент для продавца.

**23-24 декабря «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Кто такой хороший продавец - прирождённый психолог, талантливый актёр, удачливый коммуникатор? Современный успешный менеджер по продажам – это грамотный специалист, понимающий суть процесса продажи, уверенно владеющий приёмами и техниками продажи, причём, на всех её этапах. Тренинг «Активные продажи» - для тех, кто хочет повысить результативность своих продаж, не полагаясь на случай. Успех приходит к подготовленным!

**РОЗНИЧНЫЕ ПРОДАЖИ**

**26 января «РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»**

Что такое возражение клиента? Какие типы возражений бывают и как с ними работать. Алгоритм отработки возражений. Как не надо отвечать на возражения. Как правильно говорить о конкурентах и о цене? Техники эффективной аргументации.

**4-5 февраля «ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ»**

Как вы думаете, на что больше всего обращают внимание покупатели? На низкие цены? На удобство расположения торговой точки? Или на броскую рекламу? Конечно, и на первое, и на второе, и на третье. Однако, как часто мы заходим именно туда, где нам в прошлый раз было приятно находиться, где о нас позаботились и вежливо обслужили, внимательно выслушали и помогли в выборе. Где мы получили чуть больше, чем ожидали. И именно сюда мы порекомендуем прийти своим родственникам, друзьям, коллегам, соседям. Мы станем постоянными покупателями, даже если цены чуть выше и идти чуть дальше.

**16-17 февраля «МЕРЦАНИЕ РОСКОШИ. ПРОДАЖИ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ»**

Как эффективно продавать ювелирную продукцию? Тенденции современного ювелирного рынка. Особенности сервиса и пирамиды продаж в ювелирном магазине. Секреты работы с клиентами ювелирных магазинов. Работа с возражениями, допродажа, как сделать клиента постоянным. Как продавцу сохранить своё эмоциональное равновесие в течение рабочего дня.

**13-14 апреля «ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ»**

Как вы думаете, на что больше всего обращают внимание покупатели? На низкие цены? На удобство расположения торговой точки? Или на броскую рекламу? Конечно, и на первое, и на второе, и на третье. Однако, как часто мы заходим именно туда, где нам в прошлый раз было приятно находиться, где о нас позаботились и вежливо обслужили, внимательно выслушали и помогли в выборе. Где мы получили чуть больше, чем ожидали. И именно сюда мы порекомендуем прийти своим родственникам, друзьям, коллегам, соседям. Мы станем постоянными покупателями, даже если цены чуть выше и идти чуть дальше.

**5 мая «РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»**

Что такое возражение клиента? Какие типы возражений бывают и как с ними работать. Алгоритм отработки возражений. Как не надо отвечать на возражения. Как правильно говорить о конкурентах и о цене? Техники эффективной аргументации.

**3-4 июня «ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ»**

Как вы думаете, на что больше всего обращают внимание покупатели? На низкие цены? На удобство расположения торговой точки? Или на броскую рекламу? Конечно, и на первое, и на второе, и на третье. Однако, как часто мы заходим именно туда, где нам в прошлый раз было приятно находиться, где о нас позаботились и вежливо обслужили, внимательно выслушали и помогли в выборе. Где мы получили чуть больше, чем ожидали. И именно сюда мы порекомендуем прийти своим родственникам, друзьям, коллегам, соседям. Мы станем постоянными покупателями, даже если цены чуть выше и идти чуть дальше.

**12-13 июня «ПРОДАЖИ HUMAN2HUMAN»**

Специфика продаж human2human. Диагностика клиентов с быстрой «подстройкой». Корректировка поведения клиентов. Мотивация к действию и управление конфликтами. Клиентоориентированность. Фирменный уровень клиентоориентированности.

**19-20 августа «ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Как понравиться клиенту. Как понять истинные проблемы и эмоции клиента. Как использовать состояние клиента в своих интересах. Как представить товар уникальным и выигрывающим на фоне конкурентов. Как подтолкнуть покупателя к покупке в настоящий момент. На тренинге «Эмоциональные продажи» мы рассмотрим, как понимать настоящее состояние клиента, прогнозировать его поведение и формировать ему состояние, необходимое для совершения покупки.

**24-25 августа «ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ»**

Как вы думаете, на что больше всего обращают внимание покупатели? На низкие цены? На удобство расположения торговой точки? Или на броскую рекламу? Конечно, и на первое, и на второе, и на третье. Однако, как часто мы заходим именно туда, где нам в прошлый раз было приятно находиться, где о нас позаботились и вежливо обслужили, внимательно выслушали и помогли в выборе. Где мы получили чуть больше, чем ожидали. И именно сюда мы порекомендуем прийти своим родственникам, друзьям, коллегам, соседям. Мы станем постоянными покупателями, даже если цены чуть выше и идти чуть дальше.

**22 сентября «РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»**

Что такое возражение клиента? Какие типы возражений бывают и как с ними работать. Алгоритм отработки возражений. Как не надо отвечать на возражения. Как правильно говорить о конкурентах и о цене? Техники эффективной аргументации.

**12-13 октября «МЕРЦАНИЕ РОСКОШИ. ПРОДАЖИ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ»**

Как эффективно продавать ювелирную продукцию? Тенденции современного ювелирного рынка. Особенности сервиса и пирамиды продаж в ювелирном магазине. Секреты работы с клиентами ювелирных магазинов. Работа с возражениями, допродажа, как сделать клиента постоянным. Как продавцу сохранить своё эмоциональное равновесие в течение рабочего дня.

**6-7 ноября «ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ»**

Как понравиться клиенту. Как понять истинные проблемы и эмоции клиента. Как использовать состояние клиента в своих интересах. Как представить товар уникальным и выигрывающим на фоне конкурентов. Как подтолкнуть покупателя к покупке в настоящий момент. На тренинге «Эмоциональные продажи» мы рассмотрим, как понимать настоящее состояние клиента, прогнозировать его поведение и формировать ему состояние, необходимое для совершения покупки.

**24 ноября «РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»**

Что такое возражение клиента? Какие типы возражений бывают и как с ними работать. Алгоритм отработки возражений. Как не надо отвечать на возражения. Как правильно говорить о конкурентах и о цене? Техники эффективной аргументации.

**СЕРВИС И ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ**

**9-10 марта «ЭФФЕКТИВНЫЙ СЕРВИС И РАБОТА С КЛИЕНТОМ»**

Как создать с клиентом долгосрочные отношения. Что такое стандарты и как их разработать. 6 ключевых жалоб: почему уходят клиенты. Как понять, доволен клиент или нет. Что надо делать, чтобы клиенты оставались преданными вам.

**8-9 апреля «ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО СЕРВИСА»**

Как сделать, чтобы клиенты благодарили вас, возвращались в вашу компанию и рекомендовали вас знакомым? Как разработать стандарты сервиса и как сделать так, чтобы сотрудники их соблюдали? Какие системы контроля качества сервиса работают? Как сделать так, чтобы ваши конкуренты равнялись на вас, а не вы на них? Как создавать конкурентные преимущества, которые почти невозможно скопировать?

**20-21 апреля «ГОСТЕПРИИМСТВО В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»**

Этапы эффективного обслуживания Гостей в кафе или ресторане. Основные принципы гостеприимства. Что значит индивидуальная ориентация – как дать почувствовать Гостю себя желанным? Уверенное обслуживание – встреча Гостя, формирование заказа, предложение блюд по «акции» и «особых» блюд, допродажи, последнее впечатление. Правила поведения в конфликтных ситуациях с Гостем. Как запомниться и сделать так, чтобы гости приходили снова и снова.

**4 мая «УПРАВЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ КЛИЕНТА»**

Как договориться на корпоративном уровне о понятии «клиентоориентированность», определить ее ключевые параметры. Методика оценки и отслеживания динамики удовлетворенности и лояльности клиентов. Перечень методов управления лояльностью клиентов, а также методики определения оценки применимости метода в зависимости от ситуации. Технология интеграции клиентоориентированности в корпоративную культуру компании.

**13-14 мая «ЭФФЕКТИВНЫЙ СЕРВИС И РАБОТА С КЛИЕНТОМ»**

Как создать с клиентом долгосрочные отношения. Что такое стандарты и как их разработать. 6 ключевых жалоб: почему уходят клиенты. Как понять, доволен клиент или нет. Что надо делать, чтобы клиенты оставались преданными вам.

**14-15 сентября «ГОСТЕПРИИМСТВО В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»**

Этапы эффективного обслуживания Гостей в кафе или ресторане. Основные принципы гостеприимства. Что значит индивидуальная ориентация – как дать почувствовать Гостю себя желанным? Уверенное обслуживание – встреча Гостя, формирование заказа, предложение блюд по «акции» и «особых» блюд, допродажи, последнее впечатление. Правила поведения в конфликтных ситуациях с Гостем. Как запомниться и сделать так, чтобы гости приходили снова и снова.

**21-22 сентября «ЭФФЕКТИВНЫЙ СЕРВИС И РАБОТА С КЛИЕНТОМ»**

Как создать с клиентом долгосрочные отношения. Что такое стандарты и как их разработать. 6 ключевых жалоб: почему уходят клиенты. Как понять, доволен клиент или нет. Что надо делать, чтобы клиенты оставались преданными вам.

**7-8 декабря «ЭФФЕКТИВНЫЙ СЕРВИС И РАБОТА С КЛИЕНТОМ»**

Как создать с клиентом долгосрочные отношения. Что такое стандарты и как их разработать. 6 ключевых жалоб: почему уходят клиенты. Как понять, доволен клиент или нет. Что надо делать, чтобы клиенты оставались преданными вам.

## ПЕРЕГОВОРЫ И КОММУНИКАЦИИ

### **15 января «ДЕЛОВЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как писать быстро, грамотно и с удовольствием. Как грамотно излагать свои мысли на бумаге. Как избежать многословия при составлении писем. Как писать "проблемные" письма (неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен, изменении сроков поставки и т.д.), при этом сохраняя положительные отношения с клиентом. Как избежать небрежности и формальности. Какие приняты правила в деловой переписке.

### **18-19 февраля «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Коммерческие переговоры. Как вести переговоры с сильной стороной. Что такое манипуляции и как их распознать? Техники эlegantной контрстратегии при манипуляциях другой стороны. Выяснение потребностей и интересов. Личный переговорный стиль. Техники влияния и убеждения.

### **2-3 марта «РЕЗУЛЬТАТИВНЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Стратегическая и тактическая подготовка к переговорному процессу. Командные переговоры. Как разместиться за столом переговоров. На что обращать внимание в ходе переговоров. Манипуляции в переговорах, эмоциональное давление и умение ему противостоять. Эффективные приёмы аргументации. Что делать с претензиями в переговорах и как их разрешать.

### **16 марта «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

Как грамотно общаться в деловой среде. Как отвечать на неудобные вопросы. Какие важные детали должны присутствовать в имидже делового человека. Как оказывать и принимать знаки внимания. Как корректно отказывать и как себя вести в конфликтных ситуациях. Как критиковать и принимать похвалу. Как вести себя в общественных местах.

### **23-24 марта «ЭФФЕКТИВНЫЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как сделать так, чтобы Ваши сотрудники слышали и понимали друг друга, информация не терялась, конфликтные ситуации ушли в прошлое, а совещания проходили гладко и конструктивно? Как должны соотноситься цели компании и личные цели сотрудников? Организация результативной коммуникации в компании, барьеры коммуникаций и их преодоление, обратная связь, управление конфликтами.

**25 марта «ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Как передать информацию, чтобы она воспринялась правильно и побудила к действию? Как провести совещание эффективно? Как чувствовать себя уверенно при переговорах? Как найти и выработать личный переговорный стиль? Как вести переговоры и как вести себя на переговорах? Как понять позицию собеседника? Как распознать и противостоять манипуляциям. Как сказать "нет" и сохранить хорошие отношения?

**24 апреля «ДЕЛОВЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как писать быстро, грамотно и с удовольствием. Как грамотно излагать свои мысли на бумаге. Как избежать многословия при составлении писем. Как писать "проблемные" письма (неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен, изменении сроков поставки и т.д.), при этом сохраняя положительные отношения с клиентом. Как избежать небрежности и формальности. Какие приняты правила в деловой переписке.

**25 апреля бизнес театр «ПЕРЕГОВОРЫ: ЭМОЦИИ И РОЛИ»**

Данный формат предполагает активное взаимодействие участников и отработку навыков в формате постановки театрализованного представления. В представлении задействованы все участники. Каждый участник в процессе действия оказывается и в роли участника и в роли зрителя, что позволяет ему с одной стороны получить собственный опыт, с другой стороны – перенять опыт других участников.

**11-12 мая «ПЕРЕГОВОРЫ: СТРАТЕГИИ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

Переговоры - это основа деловой коммуникации. Эффективное взаимодействие с клиентами, поставщиками зависит от навыка взаимодействия с оппонентом. В этом тренинге вы получите навыки подготовки к переговорам с ключевыми клиентами. Получите ответ на вопросы: Какой подход выбрать при работе с клиентом с учетом его индивидуальных особенностей? Как удержать в русле трудные переговоры? Как сопротивляться манипуляциям? Как добиваться своих целей на переговорах?

**15-16 мая «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Коммерческие переговоры. Как вести переговоры с сильной стороной. Что такое манипуляции и как их распознать? Техники элегантно контрстратегии при манипуляциях другой стороны. Выяснение потребностей и интересов. Личный переговорный стиль. Техники влияния и убеждения.

**11 июля «ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Как передать информацию, чтобы она воспринялась правильно и побудила к действию? Как провести совещание эффективно? Как чувствовать себя уверенно при переговорах? Как найти и выработать личный переговорный стиль? Как вести переговоры и как вести себя на переговорах? Как понять позицию собеседника? Как распознать и противостоять манипуляциям. Как сказать "нет" и сохранить хорошие отношения?

**13-14 июля «ПЕРЕГОВОРЫ: СТРАТЕГИИ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

Переговоры - это основа деловой коммуникации. Эффективное взаимодействие с клиентами, поставщиками зависит от навыка взаимодействия с оппонентом. В этом тренинге вы получите навыки подготовки к переговорам с ключевыми клиентами. Получите ответ на вопросы: Какой подход выбрать при работе с клиентом с учетом его индивидуальных особенностей? Как удержать в русле трудные переговоры? Как сопротивляться манипуляциям? Как добиваться своих целей на переговорах?

**17 августа «ДЕЛОВЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как писать быстро, грамотно и с удовольствием. Как грамотно излагать свои мысли на бумаге. Как избежать многословия при составлении писем. Как писать "проблемные" письма (неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен, изменении сроков поставки и т.д.), при этом сохраняя положительные отношения с клиентом. Как избежать небрежности и формальности. Какие приняты правила в деловой переписке.

**23-24 августа «ПЕРЕГОВОРЫ: СТРАТЕГИИ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

Переговоры - это основа деловой коммуникации. Эффективное взаимодействие с клиентами, поставщиками зависит от навыка взаимодействия с оппонентом. В этом тренинге вы получите навыки подготовки к переговорам с ключевыми клиентами. Получите ответ на вопросы: Какой подход выбрать при работе с клиентом с учетом его индивидуальных особенностей? Как удержать в русле трудные переговоры? Как сопротивляться манипуляциям? Как добиваться своих целей на переговорах?

**30 августа «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

Как грамотно общаться в деловой среде. Как отвечать на неудобные вопросы. Какие важные детали должны присутствовать в имидже делового человека. Как оказывать и принимать знаки внимания. Как корректно отказывать и как себя вести в конфликтных ситуациях. Как критиковать и принимать похвалу. Как вести себя в общественных местах.

**21 сентября «ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Как передать информацию, чтобы она воспринялась правильно и побудила к действию? Как провести совещание эффективно? Как чувствовать себя уверенно при переговорах? Как найти и выработать личный переговорный стиль? Как вести переговоры и как вести себя на переговорах? Как понять позицию собеседника? Как распознать и противостоять манипуляциям. Как сказать "нет" и сохранить хорошие отношения?

**30 сентября - 1 октября «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Коммерческие переговоры. Как вести переговоры с сильной стороной. Что такое манипуляции и как их распознать? Техники эlegantной контрстратегии при манипуляциях другой стороны. Выяснение потребностей и интересов. Личный переговорный стиль. Техники влияния и убеждения.

**19-20 октября «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОБИВНОЙ АРГУМЕНТАЦИИ»**

Как построить сильную аргументацию. Рациональная и эмоциональная аргументация. Модель эффективной аргументации. Всё о контраргументации. Ораторское мастерство. Технологии и техники аргументации. Как построить сильную аргументацию. Рациональная и эмоциональная аргументация. Модель эффективной аргументации. Всё о контраргументации. Ораторское мастерство. Технологии и техники аргументации.

**9-10 ноября «ПЕРЕГОВОРЫ: СТРАТЕГИИ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

Переговоры - это основа деловой коммуникации. Эффективное взаимодействие с клиентами, поставщиками зависит от навыка взаимодействия с оппонентом. В этом тренинге вы получите навыки подготовки к переговорам с ключевыми клиентами. Получите ответ на вопросы: Какой подход выбрать при работе с клиентом с учетом его индивидуальных особенностей? Как удержать в русле трудные переговоры? Как сопротивляться манипуляциям? Как добиваться своих целей на переговорах?

**11-12 ноября «ЭФФЕКТИВНЫЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как сделать так, чтобы Ваши сотрудники слышали и понимали друг друга, информация не терялась, конфликтные ситуации ушли в прошлое, а совещания проходили гладко и конструктивно? Как должны соотноситься цели компании и личные цели сотрудников? Организация результативной коммуникации в компании, барьеры коммуникаций и их преодоление, обратная связь, управление конфликтами.

**23 ноября «ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

Как передать информацию, чтобы она воспринялась правильно и побудила к действию? Как провести совещание эффективно? Как чувствовать себя уверенно при переговорах? Как найти и выработать личный переговорный стиль? Как вести переговоры и как вести себя на переговорах? Как понять позицию собеседника? Как распознать и противостоять манипуляциям. Как сказать "нет" и сохранить хорошие отношения?

**24 ноября Бизнес театр «ПЕРЕГОВОРЫ: ЭМОЦИИ И РОЛИ»**

Данный формат предполагает активное взаимодействие участников и отработку навыков в формате постановки театрализованного представления. В представлении задействованы все участники. Каждый участник в процессе действия оказывается и в роли участника и в роли зрителя, что позволяет ему с одной стороны получить собственный опыт, с другой стороны – перенять опыт других участников.

**25-26 ноября «ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Коммерческие переговоры. Как вести переговоры с сильной стороной. Что такое манипуляции и как их распознать? Техники элегантно контрстратегии при манипуляциях другой стороны. Выяснение потребностей и интересов. Личный переговорный стиль. Техники влияния и убеждения.

**3 декабря «ДЕЛОВЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Как писать быстро, грамотно и с удовольствием. Как грамотно излагать свои мысли на бумаге. Как избежать многословия при составлении писем. Как писать "проблемные" письма (неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен, изменении сроков поставки и т.д.), при этом сохраняя положительные отношения с клиентом. Как избежать небрежности и формальности. Какие приняты правила в деловой переписке.

**9-10 декабря «РЕЗУЛЬТАТИВНЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ»**

Стратегическая и тактическая подготовка к переговорному процессу. Командные переговоры. Как разместиться за столом переговоров. На что обращать внимание в ходе переговоров. Манипуляции в переговорах, эмоциональное давление и умение ему противостоять. Эффективные приёмы аргументации. Что делать с претензиями в переговорах и как их разрешать.

## ТРЕНИНГИ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ И КОУЧЕЙ

**30-31 января - 1 февраля «КУРС ДЛЯ БИЗНЕС-ТРЕНЕРА. МОДУЛЬ 3. РАБОТА С ГРУППОЙ НА ТРЕНИНГЕ. ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА. РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ НА ТРЕНИНГЕ. ПРОБЛЕМНЫЕ СЛУШАТЕЛИ»**

Организация работы с группой. Методы привлечения и удержания внимания. Установление контакта с участниками. Групповая динамика и ее использование на тренинге. Методы и приемы работы с групповой динамикой. Сложные ситуации на тренинге. Работа со «сложными» участниками. Разработка и правильное использование ролевых игр. Новые методы групповых обсуждений. Анализ поведения участников в ролевых играх. Завершение тренинга и получение обратной связи от участников. Методы оценки эффективности тренинга.

**27-28 февраля - 1 марта КУРС ДЛЯ БИЗНЕС-ТРЕНЕРА. МОДУЛЬ 4. РАЗРАБОТКА БИЗНЕС-ТРЕНИНГА И АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ. НАПИСАНИЕ ПРОГРАММ И УНИКАЛЬНЫХ КОММЕРЧЕСКИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРЕНИНГА»**

Диагностика потребностей компании в обучении. Переговоры с заказчиком. Как написать программу тренинга под потребности бизнеса? Разработка авторского тренинга. Уникальное коммерческое предложение. Разработка авторского тренинга. Как согласовать программу с заказчиком и продать ее? Как оценить результаты тренинга? Зачем нужен посттренинг? Разработка дальнейших предложений по обучению.

**11 марта «ЭКСПРЕСС КУРС ОНЛАЙН ТРЕНЕРА»**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то у нас есть хорошее предложение для вас!

**27 марта «ПОСТРОЕНИЕ ЛИЧНОГО БРЕНДА БИЗНЕС-ТРЕНЕРА И HR-СПЕЦИАЛИСТА»**

Задумывались ли вы почему успех приходит не ко всем? Почему одни HR-специалисты и бизнес-тренеры быстро приходят к известности, а другие отступают от своих целей? Почему огромный рынок обучения и HR открывается избранным? Наш тренинг основан на опыте бизнес-тренеров и HR, теории маркетинга и базовых технологиях продвижения. Он даст вам простые и работающие инструменты развития Личного бренда и поможет эффективно использовать имеющиеся у вас ресурсы. Сделайте ваш Личный бренд осознанным и комфортным именно для вас!

**4 апреля [«МОДУЛЬ 1 ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»](#)**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

**5 мая [«МОДУЛЬ 2 ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»](#)**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

**2 июня [«МОДУЛЬ 3 ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»](#)**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

**19-20-21 июня [«ВИРТУОЗ ОБУЧЕНИЯ»](#)**

Влияние личности бизнес-тренера на группу. Как завоевать авторитет в глазах слушателей. Понимание своих тренерских особенностей, возможностей и ограничений. Формирование уникальности тренера. Продвижение себя на тренинге. Учет особенностей бизнеса Заказчика на переговорах и на тренинге. Предтренинговая диагностика. Психологическая составляющая тренинга. Работа с установками участников тренинга. Диагностика динамики группы и работа с групповой динамикой. Нестандартные и сложные тренинговые ситуации. Работа с «внутренним критиком».

**7 июля [«МОДУЛЬ 4 ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»](#)**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

**17-18 июля [«КОМАНДНЫЙ КОУЧИНГ – КЛЮЧ К СОЗДАНИЮ ЭФФЕКТИВНОЙ КОМАНДЫ»](#)**

Командная работа и коучинг. Подготовительный этап в командном коучинге. Переговоры с заказчиком. Работа с группой. Технологии мозгового штурма. Фасилитация и инструменты работы с группой. Управление своим ресурсным состоянием. Проведение встреч, летучек, планерок. построение жизнеспособных соглашений.

**31 июля - 1-2 августа [«МАСТЕРСТВО ТРЕНЕРА 2.0.»](#)**

Представляем вашему вниманию уникальную программу повышения тренерского мастерства "Мастерство тренера 2.0". Программа включает в себя техники и методы, не вошедшие в стандартные программы подготовки бизнес-тренеров в России. Программа была разработана на основании продолжительных исследований и многолетней практики авторов. В содержании программы учтены успехи и затруднения авторов на пути их профессионального становления, а также солидный опыт работы Тренингового Агентства "Мастер-класс"

**6 августа [«МОДУЛЬ 5 ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»](#)**

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

**25-26-27 сентября [КУРС ДЛЯ БИЗНЕС-ТРЕНЕРА. МОДУЛЬ 1. «ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ТРЕНИНГ. ЗАДАЧИ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА И ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ. МОТИВАЦИЯ УЧАСТНИКОВ. ОСНОВНЫЕ УМЕНИЯ ТРЕНЕРА»](#)**

Отличие бизнес-тренинга от других видов обучения. Составляющие успешного бизнес-тренинга. Структура бизнес-тренинга. Особенности обучения взрослых. Мотивация участников. Диагностика перед тренингом. Как составить программу под потребности и затруднения участников? Моделирование блока и подбор упражнений. Интерактивные методы и игры. Основные умения тренера. Роль тренера и роль фасилитатора.

27-28-29 ноября [КУРС ДЛЯ БИЗНЕС-ТРЕНЕРА. МОДУЛЬ 2. «ТРЕНЕР, ФАСИЛИТАТОР И ЛЕКТОР. СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ БИЗНЕС-ТРЕНИНГОВ»](#)

Как подбирать содержание под бизнес-задачу? Как работать с новичками и опытными участниками? Как подобрать игры под задачи тренинга? Какая у тренера роль на разных этапах работы с группой? Как соблюдать баланс ролей лектора, фасилитатора и тренера? Как включить участников в групповую работу? Как сделать информацию запоминающейся? Как построить мини-лекцию и презентацию? Как управлять состоянием слушателей с помощью голоса? Что такое деловая ролевая игра и как ее правильно применять в обучающих целях? Методы подачи информации. Личность и стиль тренера.

21-22 декабря [«ОСНОВЫ КОУЧИНГА»](#)

Люди все больше обращаются к коучу для решения важных вопросов своего роста, своей жизни и своей профессии. Однако, на первом этапе знакомства с коучингом больше неясности, чем понимания. Не ясно, для решения каких вопросов нужен коучинг, как коуч работает, в чем уникальность этой новой технологии. Участники познакомятся с основами коучинга и благодаря участию в тренировке таких важных навыков, как умение слушать, строить доверительные отношения и задавать открытые вопросы, увидят, почувствуют, осознают "Что такое коучинг". По итогам занятий каждый из участников сможет построить разговор в коучинговом формате.

[МАРКЕТИНГ, РЕКЛАМА, PR](#)

2-3 февраля [«ЦИФРОВОЕ ОТРАЖЕНИЕ БРЕНДА В ОНЛАЙНЕ: СТРАТЕГИЯ КОММУНИКАЦИИ. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ И ОПЕРАЦИОННАЯ ПОДГОТОВКА. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ»](#)

Имидж компании – важнейшая составляющая ее успеха. Сегодня интернет – это источник информации номер один: там выбирают и покупают товары, общаются, знакомятся, делятся информацией. Интернет открывает для компании огромные возможности для продвижения своих товаров и услуг, получения обратной связи, расширения географии и выхода на новые рынки. Управление присутствием в интернете и репутацией компании онлайн не просто влияет на финансовые показатели компании, а определяет ее будущее.

**13-14 апреля «EVENT-MANAGEMENT: ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ЛЮБОГО МАСШТАБА»**

Event-management (событийный менеджмент) - деятельность по организации специальных мероприятий, в число которых входят: конференции, корпоративные праздники, вечеринки, корпоративные семинары и т.п. Главная задача событийного менеджмента - сделать из мероприятия событие, которое участники будут долго вспоминать и после его окончания.

**6-7 июля «ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЕДЕНИЕ РЕКЛАМНЫХ КАМПАНИЙ В ЯНДЕКС.ДИРЕКТ»**

Сложно представить себе современный бизнес без продвижения в Интернете. Одним из мощных инструментов такого продвижения является система контекстной рекламы Яндекс.Директ. Как спрогнозировать бюджет рекламной компании в Яндекс.Директе? Как подобрать настройки, ключевые слова, увеличить кликабельность? Особенности контекстных кампаний. Аналитика рекламных кампаний в интернете.

**26-27 августа «МАРКЕТИНГ ДЛЯ НЕМАРКЕТОЛОГОВ»**

Как маркетинг может помочь руководителям-практикам повысить прибыльность компании? Чем должен заниматься отдел маркетинга и как управлять маркетингом в организации? Практические инструменты анализа клиентов и рынков. Проработка продуктовой и ценовой политики. Рассмотрение возможных каналов распределения продукта и оценка их эффективности. Система продвижения продукта. Инструменты исследования рынка.

**7-8 сентября «EVENT-MANAGEMENT: ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ЛЮБОГО МАСШТАБА»**

Event-management (событийный менеджмент) - деятельность по организации специальных мероприятий, в число которых входят: конференции, корпоративные праздники, вечеринки, корпоративные семинары и т.п. Главная задача событийного менеджмента - сделать из мероприятия событие, которое участники будут долго вспоминать и после его окончания.

**9-10 сентября «ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА НА ВЫСТАВКЕ»**

Как участвовать в выставках, чтобы это приносило ожидаемый эффект? Как научить сотрудников привлекать нужных посетителей на стенд? Как заговаривать с незнакомыми людьми? На выставке собирается огромное количество информации и контактов, но потом мало что используется?

**28-29 сентября «ЦИФРОВОЕ ОТРАЖЕНИЕ БРЕНДА В ОНЛАЙНЕ: СТРАТЕГИЯ КОММУНИКАЦИИ. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ И ОПЕРАЦИОННАЯ ПОДГОТОВКА. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ»**

Имидж компании – важнейшая составляющая ее успеха. Сегодня интернет – это источник информации номер один: там выбирают и покупают товары, общаются, знакомятся, делятся информацией. Интернет открывает для компании огромные возможности для продвижения своих товаров и услуг, получения обратной связи, расширения географии и выхода на новые рынки. Управление присутствием в интернете и репутацией компании онлайн не просто влияет на финансовые показатели компании, а определяет ее будущее.

**21-22 октября «МАРКЕТИНГ ДЛЯ НЕМАРКЕТОЛОГОВ»**

Как маркетинг может помочь руководителям-практикам повысить прибыльность компании? Чем должен заниматься отдел маркетинга и как управлять маркетингом в организации? Практические инструменты анализа клиентов и рынков. Проработка продуктовой и ценовой политики. Рассмотрение возможных каналов распределения продукта и оценка их эффективности. Система продвижения продукта. Инструменты исследования рынка.

## ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

**4, 5, 6 января «НОВОГОДНИЙ ИНТЕНСИВ»**

Уникальный недельный практикум. Он направлен на изучение своей личности, повышения продуктивности и отдачи, осмысление своих сильных и слабых сторон, расширение возможностей, поиск новых ресурсов для достижения самых сложных целей и реализации невыполнимых задач.

**12 января «ПОСТАНОВКА И ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ»**

Как правильно ставить и эффективно достигать цели? Когда у вас много целей: какие они бывают и что с ними делать? Личные и профессиональные цели. Что делать, если цели противоречат друг другу? Приёмы работы с целями, самоорганизация и самомотивация. Как преодолевать препятствия на пути к достижению цели? Что делать, когда добился цели?

**13 января «РАЗВИТИЕ ПАМЯТИ, ВНИМАНИЯ И ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»**

Как часто мы попадаем в бытовую или профессиональную ситуацию, когда жизненно необходимо запомнить новую информацию или требуется срочно вспомнить то, что мы, казалось бы, знаем? Факты, памятные даты, имена и фамилии людей, цены, названия фильмов, книг, магазинов, компаний, имена известных личностей, иностранные слова, сложные термины... Экзамены, аттестации, публичные выступления, Правила дорожного движения, в конце концов! Тренинг поможет Вам научиться успешно противостоять этой лавине информации и ловко раскладывать её по полочкам своей памяти.

**14 января «ГИБКОСТЬ: ГРАНИ ВОЗМОЖНОГО»**

Что такое гибкость, для чего она нужна. Гибкость как адаптация к условиям, нахождение контакта с другими людьми при сохранении своих принципов, т.е. оставаясь собой. Гибкость и беспринципность – в чём разница? Осознание себя и своих ценностей. Из чего складывается личная эффективность. Ресурсы личности и работа с ними. Секреты многозадачности. Как развивать гибкость в качестве навыка. Переход на уровень метасознания.

**16-17 января «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как чётко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**16-17 января «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Как определить причины возникновения конфликтов? Как предотвратить конфликтные ситуации? Как вести себя в конфликте уверенно? Оптимальные способы управления конфликтом, способствующие достижению поставленных целей. Как сделать так, чтобы конфликт не повторялся? Что снижает, что повышает эмоциональную напряженность в деловом общении?

**19 января «ТОНУС-МЕНЕДЖМЕНТ. УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННОЙ ЭНЕРГИЕЙ И РЕСУРСАМИ»**

Наша внутренняя энергия - откуда берётся и куда уходит? Как создать собственный дизайн жизни? Структура мотивации, расстановка приоритетов, управление временем. Ресурсы человека - как расходовать и пополнять? Основы психосоматики, "синдром трудоголика" и профессиональное выгорание.

**27 января «ПОЗИТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ»**

Ни для кого не секрет, что деловой этикет - это основа деловой коммуникации, однако как замечают профессионалы, самые успешные специалисты помимо делового общения обладают совершенно удивительной способностью общаться с коллегами и клиентам позитивно. Именно позитивное общение наиболее характерно для успешного человека нового времени.

**13-14 марта «ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Факторы оказания воздействия на аудиторию. Как привлечь и удержать внимание? Приемы аргументации. Коммерческие презентации. Техника самопродвижения и влияния. Как справиться с волнением? Управление своими эмоциями, до и во время выступления.

**14 марта «МНОГОЗАДАЧНОСТЬ. ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА В ИЗБЫТОЧНОМ ПОТОКЕ ИНФОРМАЦИИ»**

Многозадачность - это миф? Миф, с которым многим из нас приходится сталкиваться в реальной жизни - не только в рабочей (совещания, письма, договоры, выставки, отчёты:), но и в личной (дети, родители, ЗОЖ, отпуск, дача, собака:). Количество информации, которую мы получаем, мероприятий, которые нам хочется посетить, заданий, которые необходимо выполнить, неумолимо растёт. Наши телефоны стали умными и чаще больше похожи и больше используются как органайзеры и постоянные таймеры, чем средство для звонков и сообщений. Как научиться справляться с многозадачностью и превратить её в приятную занятость, а не в бесконечный стресс?

**20-21 марта «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как чётко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**10-11 апреля «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Как определить причины возникновения конфликтов? Как предотвратить конфликтные ситуации? Как вести себя в конфликте уверенно? Оптимальные способы управления конфликтом, способствующие достижению поставленных целей. Как сделать так, чтобы конфликт не повторялся? Что снижает, что повышает эмоциональную напряженность в деловом общении?

**17-18 апреля «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего "на самом деле" я хочу, и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения.

**22-23 мая «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как чётко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**12-13 июня «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Как определить причины возникновения конфликтов? Как предотвратить конфликтные ситуации? Как вести себя в конфликте уверенно? Оптимальные способы управления конфликтом, способствующие достижению поставленных целей. Как сделать так, чтобы конфликт не повторился? Что снижает, что повышает эмоциональную напряженность в деловом общении?

**19-20 июня «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего "на самом деле" я хочу, и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения.

**24 июня «РАЗВИТИЕ ПАМЯТИ, ВНИМАНИЯ И ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»**

Как часто мы попадаем в бытовую или профессиональную ситуацию, когда жизненно необходимо запомнить новую информацию или требуется срочно вспомнить то, что мы, казалось бы, знаем? Факты, памятные даты, имена и фамилии людей, цены, названия фильмов, книг, магазинов, компаний, имена известных личностей, иностранные слова, сложные термины... Экзамены, аттестации, публичные выступления, Правила дорожного движения, в конце концов! Тренинг поможет Вам научиться успешно противостоять этой лавине информации и ловко раскладывать её по полочкам своей памяти.

**25 июня «МНОГОЗАДАЧНОСТЬ. ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА В ИЗБЫТОЧНОМ ПОТОКЕ ИНФОРМАЦИИ»**

Многозадачность - это миф? Миф, с которым многим из нас приходится сталкиваться в реальной жизни - не только в рабочей (совещания, письма, договоры, выставки, отчёты:), но и в личной (дети, родители, ЗОЖ, отпуск, дача, собака:). Количество информации, которую мы получаем, мероприятий, которые нам хочется посетить, заданий, которые необходимо выполнить, неумолимо растёт. Наши телефоны стали умными и чаще больше похожи и больше используются как органайзеры и постоянные таймеры, чем средство для звонков и сообщений. Как научиться справляться с многозадачностью и превратить её в приятную занятость, а не в бесконечный стресс?

**26 июня «ПРОАКТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ»**

Часто мы ловим себя на том, что делаем то, что нам не хочется делать. Различные обстоятельства жизни задают жизненный план, который нас не устраивает. Как выйти из этой зависимости от обстоятельств и начать активно влиять на свою ситуацию? Как начать активно строить свою карьеру, жизнь, отношения?

**26-27 июня «ТАЙМ + СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ»**

Мы живем в реальности, когда ежедневно необходимо быстро решать множественные задачи, на нас давит бремя ответственности за принятые решения, предъявляются очень высокие требования к качеству и скорости выполняемой нами работы (кем бы мы не являлись – руководителем или специалистом). Все это формирует у человека ощущение острого дефицита времени, и это является одной из важных причин развития стресса и его тяжелых последствий, разрушительных для здоровья человека. Тренинг направлен на комплексное решение проблем управления временем и стресс-менеджмента.

**17-18 июля «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как четко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**24-25 июля «ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Факторы оказания воздействия на аудиторию. Как привлечь и удержать внимание? Приемы аргументации. Коммерческие презентации. Техника самопродвижения и влияния. Как справиться с волнением? Управление своими эмоциями, до и во время выступления.

**24-25 июля «МЕДИАЦИЯ КОНФЛИКТОВ»**

Медиация - это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой.

**7-8 августа «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего "на самом деле" я хочу, и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения.

**14-15 августа «ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ 3.0.»**

Новый взгляд и современный подход к теме управления временем. Этот тренинг рассчитан на тех, кто уже знаком с традиционными инструментами управления временем и хочет чего-то нового и более результативного в нашем VUCA-мире. В тренинге собраны лучшие инструменты из классического менеджмента, менеджмента 3.0., Agile, ТРИЗ, Коучинга, а также представлены более 40 лайф-хаков по повышению результативности и личной эффективности.

**21 августа «ПОЗИТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ»**

Ни для кого не секрет, что деловой этикет - это основа деловой коммуникации, однако как замечают профессионалы, самые успешные специалисты помимо делового общения обладают совершенно удивительной способностью общаться с коллегами и клиентам позитивно. Именно позитивное общение наиболее характерно для успешного человека нового времени.

**22 августа «ТЕХНИКА СТРУКТУРИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ»**

Человек ежедневно получает огромное количество информации. Все чаще мы слышим о таком явлении как информационная перегрузка. И в то же время, нам хочется, чтобы наши тексты, письма, презентации легко воспринимались, а также быстро и надолго запоминались коллегам, партнерам и клиентам. Для этого необходимо овладеть навыками интеллектуального анализа и подачи информации в структурированном виде.

**28 августа «МНОГОЗАДАЧНОСТЬ. ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА В ИЗБЫТОЧНОМ ПОТОКЕ ИНФОРМАЦИИ»**

Многозадачность - это миф? Миф, с которым многим из нас приходится сталкиваться в реальной жизни - не только в рабочей (совещания, письма, договоры, выставки, отчёты:), но и в личной (дети, родители, ЗОЖ, отпуск, дача, собака:). Количество информации, которую мы получаем, мероприятий, которые нам хочется посетить, заданий, которые необходимо выполнить, неумолимо растёт. Наши телефоны стали умными и чаще больше похожи и больше используются как органайзеры и постоянные таймеры, чем средство для звонков и сообщений. Как научиться справляться с многозадачностью и превратить её в приятную занятость, а не в бесконечный стресс?

**31 августа «ПОДРУЖИТЬСЯ С ДЕНЬГАМИ»**

Сколько денег нужно на ваш идеальный образ жизни? Что такое богатство? Откуда приходят и куда уходят деньги? Стратегии управления личными деньгами. Негативные установки, отравляющие жизнь. Как увеличить доходы и сократить расходы, не ухудшая качество жизни? Сбережения, инвестиции, активы - нужно ли это вам? Может, вы богаче, чем думаете? Заниматься любимым делом и получать за это большие деньги - это реально! Получать деньги и нечего не делать? Как создать пассивный доход? Бизнес, деньги и свобода - реально ли иметь все и сразу? Кредиты: помощь в трудной ситуации или камень на шее?

**4-5 сентября «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как чётко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**23 сентября «ГИБКОСТЬ: ГРАНИ ВОЗМОЖНОГО»**

Что такое гибкость, для чего она нужна. Гибкость как адаптация к условиям, нахождение контакта с другими людьми при сохранении своих принципов, т.е. оставаясь собой. Гибкость и беспринципность – в чём разница? Осознание себя и своих ценностей. Из чего складывается личная эффективность. Ресурсы личности и работа с ними. Секреты многозадачности. Как развивать гибкость в качестве навыка. Переход на уровень метасознания.

**7 октября «РАЗВИТИЕ ПАМЯТИ, ВНИМАНИЯ И ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»**

Как часто мы попадаем в бытовую или профессиональную ситуацию, когда жизненно необходимо запомнить новую информацию или требуется срочно вспомнить то, что мы, казалось бы, знаем? Факты, памятные даты, имена и фамилии людей, цены, названия фильмов, книг, магазинов, компаний, имена известных личностей, иностранные слова, сложные термины... Экзамены, аттестации, публичные выступления, Правила дорожного движения, в конце концов! Тренинг поможет Вам научиться успешно противостоять этой лавине информации и ловко раскладывать её по полочкам своей памяти.

**16-17 октября «ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Факторы оказания воздействия на аудиторию. Как привлечь и удержать внимание? Приемы аргументации. Коммерческие презентации. Техника самопродвижения и влияния. Как справиться с волнением? Управление своими эмоциями, до и во время выступления.

**23-24 октября [«ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»](#)**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего "на самом деле" я хочу, и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения.

**23-24 октября [«СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТ»](#)**

Стресс на работе: личностные, коммуникативные и ситуативные факторы. Как определить причины возникновения стрессов в каждом конкретном случае? Как организационная структура предприятия и организация бизнес-процессов могут способствовать или препятствовать развитию стресса у сотрудников.

**28-29 октября [«УДИВИ МЕНЯ: ТРЕНИНГ КРЕАТИВНОСТИ»](#)**

Что такое креативность и как её измерить? Воображение, фантазия, неожиданные решения - против стереотипов, штампов и шаблонов. Как развить в себе творческие способности? Что мешает творчеству: барьеры креативности и методики их преодоления. Инструменты творчества: приёмы, позволяющие найти творческое решение задачи. На этом тренинге участники смогут не только развить свою креативность, но и применить полученные знания и навыки для решения конкретной проблемы своей компании.

**30-31 октября [«ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ 3.0.»](#)**

Новый взгляд и современный подход к теме управления временем. Этот тренинг рассчитан на тех, кто уже знаком с традиционными инструментами управления временем и хочет чего-то нового и более результативного в нашем VUCA-мире. В тренинге собраны лучшие инструменты из классического менеджмента, менеджмента 3.0., Agile, ТРИЗ, Коучинга, а также представлены более 40 лайф-хаков по повышению результативности и личной эффективности.

**13-14 ноября [«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»](#)**

Как определить причины возникновения конфликтов? Как предотвратить конфликтные ситуации? Как вести себя в конфликте уверенно? Оптимальные способы управления конфликтом, способствующие достижению поставленных целей. Как сделать так, чтобы конфликт не повторялся? Что снижает, что повышает эмоциональную напряженность в деловом общении?

**14 ноября «МНОГОЗАДАЧНОСТЬ. ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА В ИЗБЫТОЧНОМ ПОТОКЕ ИНФОРМАЦИИ»**

Многозадачность - это миф? Миф, с которым многим из нас приходится сталкиваться в реальной жизни - не только в рабочей (совещания, письма, договоры, выставки, отчёты:), но и в личной (дети, родители, ЗОЖ, отпуск, дача, собака:). Количество информации, которую мы получаем, мероприятий, которые нам хочется посетить, заданий, которые необходимо выполнить, неумолимо растёт. Наши телефоны стали умными и чаще больше похожи и больше используются как органайзеры и постоянные таймеры, чем средство для звонков и сообщений. Как научиться справляться с многозадачностью и превратить её в приятную занятость, а не в бесконечный стресс?

**20 ноября «ТЕХНИКА СТРУКТУРИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ»**

Человек ежедневно получает огромное количество информации. Все чаще мы слышим о таком явлении как информационная перегрузка. И в то же время, нам хочется, чтобы наши тексты, письма, презентации легко воспринимались, а также быстро и надолго запоминались коллегам, партнерам и клиентам. Для этого необходимо овладеть навыками интеллектуального анализа и подачи информации в структурированном виде.

**20-21 ноября «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»**

Как чётко ставить задачи. Как выделять приоритеты. Какие существуют инструменты планирования. Как делегировать полномочия. Что такое "поглотители времени". Как построить собственную систему управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**27-28 ноября «ТАЙМ + СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ»**

Мы живем в реальности, когда ежедневно необходимо быстро решать множественные задачи, на нас давит бремя ответственности за принятые решения, предъявляются очень высокие требования к качеству и скорости выполняемой нами работы (кем бы мы не являлись – руководителем или специалистом). Все это формирует у человека ощущение острого дефицита времени, и это является одной из важных причин развития стресса и его тяжелых последствий, разрушительных для здоровья человека. Тренинг направлен на комплексное решение проблем управления временем и стресс-менеджмента.

**4-5 декабря «СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТ»**

Стресс на работе: личностные, коммуникативные и ситуативные факторы. Как определить причины возникновения стрессов в каждом конкретном случае? Как организационная структура предприятия и организация бизнес-процессов могут способствовать или препятствовать развитию стресса у сотрудников.

4-5 декабря **«УДИВИ МЕНЯ: ТРЕНИНГ КРЕАТИВНОСТИ»**

Что такое креативность и как её измерить? Воображение, фантазия, неожиданные решения - против стереотипов, штампов и шаблонов. Как развить в себе творческие способности? Что мешает творчеству: барьеры креативности и методики их преодоления. Инструменты творчества: приёмы, позволяющие найти творческое решение задачи. На этом тренинге участники смогут не только развить свою креативность, но и применить полученные знания и навыки для решения конкретной проблемы своей компании.

11-12 декабря **«ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего "на самом деле" я хочу, и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения.

14 декабря **«ПОСТАНОВКА И ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ»**

Как правильно ставить и эффективно достигать цели? Когда у вас много целей: какие они бывают и что с ними делать? Личные и профессиональные цели. Что делать, если цели противоречат друг другу? Приёмы работы с целями, самоорганизация и самомотивация. Как преодолевать препятствия на пути к достижению цели? Что делать, когда добился цели?

16 декабря **«ПРОАКТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ»**

Часто мы ловим себя на том, что делаем то, что нам не хочется делать. Различные обстоятельства жизни задают жизненный план, который нас не устраивает. Как выйти из этой зависимости от обстоятельств и начать активно влиять на свою ситуацию? Как начать активно строить свою карьеру, жизнь, отношения?

17 декабря **«КОЛЛАЖ МЕЧТЫ»**

Вы, конечно, не раз слышали про технику работы с целями, которая называется «Коллаж мечты». Суть техники в том, чтобы четче сформулировать для себя образы желаемого, чтобы точнее навести подсознание на желаемую цель. Техника часто даёт результаты, похожие на чудо. Не верите? Попробуйте и убедитесь сами.

**18 декабря «РАЗВИТИЕ ПАМЯТИ, ВНИМАНИЯ И ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ»**

Как часто мы попадаем в бытовую или профессиональную ситуацию, когда жизненно необходимо запомнить новую информацию или требуется срочно вспомнить то, что мы, казалось бы, знаем? Факты, памятные даты, имена и фамилии людей, цены, названия фильмов, книг, магазинов, компаний, имена известных личностей, иностранные слова, сложные термины... Экзамены, аттестации, публичные выступления, Правила дорожного движения, в конце концов! Тренинг поможет Вам научиться успешно противостоять этой лавине информации и ловко раскладывать её по полочкам своей памяти.

**19 декабря «ТОНУС-МЕНЕДЖМЕНТ. УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННОЙ ЭНЕРГИЕЙ И РЕСУРСАМИ»**

Наша внутренняя энергия - откуда берётся и куда уходит? Как создать собственный дизайн жизни? Структура мотивации, расстановка приоритетов, управление временем. Ресурсы человека - как расходовать и пополнять? Основы психосоматики, "синдром трудоголика" и профессиональное выгорание.

**25-26 декабря «ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Факторы оказания воздействия на аудиторию. Как привлечь и удержать внимание? Приемы аргументации. Коммерческие презентации. Техника самопродвижения и влияния. Как справиться с волнением? Управление своими эмоциями, до и во время выступления.

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ТРЕНИНГИ**

**14-15 января «ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ»**

Продажи медицинских услуг - одна из важнейших составляющих успеха медицинской клиники. Как продавать дорогую медицинскую услугу. Как пациент принимает решение о "покупке" медицинских услуг. Как найти индивидуальный подход к пациенту, чтобы он смог принять правильное решение при покупке и при этом чувствовал заботу о себе.

**20 января «ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ В СФЕРЕ НЕДВИЖИМОСТИ»**

Особенности риэлторской деятельности. Как заинтересовать клиента по телефону и назначить встречу. Секреты общения с клиентом на встрече в офисе и на профильной выставке. Как правильно определить, что действительно важно для клиента при приобретении недвижимости. Как вести себя при презентации объекта. Как работать с возражениями клиентов. Как аргументировать стоимость объекта.

**2-3 февраля «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**11-12 марта «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ»**

Всё о поиске и привлечении корпоративных клиентов. Как наилучшим образом подготовиться к продаже? Назначение встречи и переговоры с первыми лицами компании-клиента. Презентация банковских продуктов - секреты мастерства. Что делать с негативными установками и эмоциональным состоянием менеджеров?

**17 марта «ЭФФЕКТИВНЫЙ ОФИС МЕНЕДЖЕР»**

Что важно знать офис-менеджеру? Какими процессами он управляет? Как экономить средства компании на заказах продукции в офис? Как разместить всю заказанную продукцию в офисе? Как имидж офис-менеджера влияет на имидж компании в целом? Как успевать делать всё и вовремя?

**6-7 апреля «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**17-18 апреля «ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ»**

Продажи медицинских услуг - одна из важнейших составляющих успеха медицинской клиники. Как продавать дорогую медицинскую услугу. Как пациент принимает решение о "покупке" медицинских услуг. Как найти индивидуальный подход к пациенту, чтобы он смог принять правильное решение при покупке и при этом чувствовал заботу о себе.

**18-19 мая «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ»**

Всё о поиске и привлечении корпоративных клиентов. Как наилучшим образом подготовиться к продаже? Назначение встречи и переговоры с первыми лицами компании-клиента. Презентация банковских продуктов - секреты мастерства. Что делать с негативными установками и эмоциональным состоянием менеджеров?

**10-11 июня «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**15-16 июня «ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ»**

Продажи медицинских услуг - одна из важнейших составляющих успеха медицинской клиники. Как продавать дорогую медицинскую услугу. Как пациент принимает решение о "покупке" медицинских услуг. Как найти индивидуальный подход к пациенту, чтобы он смог принять правильное решение при покупке и при этом чувствовал заботу о себе.

**13-14 июля «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**22-23 июля «МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГРУЗОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ: ТОЧКИ РОСТА ЭФФЕКТИВНОСТИ, ИНСТРУМЕНТЫ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ И РИСКОВ. АВТОМОБИЛЬНЫЕ, МОРСКИЕ, ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ И АВИАПЕРЕВОЗКИ»**

Как повысить эффективность международных грузовых перевозок? Азбука грузоперевозок: ценообразование, риски, документооборот, формирование маршрутов, подбор подрядчиков, мера ответственности, классификация оборудования, тренды рынка международных грузовых перевозок. Специфика морских контейнерных, авиационных, железнодорожных и автомобильных перевозок.

**19-20 августа «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ»**

Всё о поиске и привлечении корпоративных клиентов. Как наилучшим образом подготовиться к продаже? Назначение встречи и переговоры с первыми лицами компании-клиента. Презентация банковских продуктов - секреты мастерства. Что делать с негативными установками и эмоциональным состоянием менеджеров?

**14-15 сентября «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**9-10 октября «ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ»**

Продажи медицинских услуг - одна из важнейших составляющих успеха медицинской клиники. Как продавать дорогую медицинскую услугу. Как пациент принимает решение о "покупке" медицинских услуг. Как найти индивидуальный подход к пациенту, чтобы он смог принять правильное решение при покупке и при этом чувствовал заботу о себе.

**26-27 октября «ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ В СФЕРЕ НЕДВИЖИМОСТИ»**

Особенности риэлторской деятельности. Как заинтересовать клиента по телефону и назначить встречу. Секреты общения с клиентом на встрече в офисе и на профильной выставке. Как правильно определить, что действительно важно для клиента при приобретении недвижимости. Как вести себя при презентации объекта. Как работать с возражениями клиентов. Как аргументировать стоимость объекта.

**13 ноября «ЭФФЕКТИВНЫЙ ОФИС МЕНЕДЖЕР»**

Что важно знать офис-менеджеру? Какими процессами он управляет? Как экономить средства компании на заказах продукции в офис? Как разместить всю заказанную продукцию в офисе? Как имидж офис-менеджера влияет на имидж компании в целом? Как успевать делать всё и вовремя?

**18-19 ноября «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-ЦЕНТР»**

Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Как произвести впечатление на клиента. Звуковой имидж фирмы. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**7-8 декабря «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ»**

Всё о поиске и привлечении корпоративных клиентов. Как наилучшим образом подготовиться к продаже? Назначение встречи и переговоры с первыми лицами компании-клиента. Презентация банковских продуктов - секреты мастерства. Что делать с негативными установками и эмоциональным состоянием менеджеров?

## НОВИНКИ СЕЗОНА

### «ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ»

Продажи медицинских услуг - одна из важнейших составляющих успеха медицинской клиники. Как продавать дорогую медицинскую услугу. Как пациент принимает решение о "покупке" медицинских услуг. Как найти индивидуальный подход к пациенту, чтобы он смог принять правильное решение при покупке и при этом чувствовал заботу о себе.

### «ГИБКОСТЬ: ГРАНИ ВОЗМОЖНОГО»

Что такое гибкость, для чего она нужна. Гибкость как адаптация к условиям, нахождение контакта с другими людьми при сохранении своих принципов, т.е. оставаясь собой. Гибкость и беспринципность – в чём разница? Осознание себя и своих ценностей. Из чего складывается личная эффективность. Ресурсы личности и работа с ними. Секреты многозадачности. Как развивать гибкость в качестве навыка. Переход на уровень метасознания.

### «ОНЛАЙН ШКОЛА ДИСТАНЦИОННОГО ТРЕНЕРА»

Современный мир меняется стремительно и неизбежно. Сейчас у бизнес-тренеров появилась необходимость перехода на обучение в дистанционном формате. Не все оказались к этому готовы. Если вы бизнес-тренер, корпоративный тренер или специалист T&D, и хотите прокачать свои навыки в проведении дистанционного обучения, то этот курс для вас!

### Бизнес театр «ПЕРЕГОВОРЫ: ЭМОЦИИ И РОЛИ»

Данный формат предполагает активное взаимодействие участников и отработку навыков в формате постановки театрализованного представления. В представлении задействованы все участники. Каждый участник в процессе действия оказывается и в роли участника и в роли зрителя, что позволяет ему с одной стороны получить собственный опыт, с другой стороны – перенять опыт других участников.

### «ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ НОВОГО ПРОДУКТА»

Современная экономика достигла уровня развития, при котором необходим постоянный поиск новых решений. Для производственных компаний создание нового уникального продукта становится первейшей необходимостью. Конверсия производства, освоение новых рынков, диверсификация линейки продуктов все это требует практических навыков управления разработками в НИОКР. Данный тренинг щедро делиться технологиями и практическими кейсами.

## О НАС

**Наша миссия** – способствовать успешному развитию бизнеса в России через повышение личной и профессиональной эффективности сотрудников организаций. Наша работа направлена на формирование высокого уровня практических умений наших клиентов, поскольку только действие позволяет достигать поставленные цели. За это мы любим тренинги и считаем их самой эффективной формой обучения.

**Тренинговое Агентство «Мастер-класс»** работает с 2002 года. Мы проводим и разрабатываем тренинги и обучающие программы для организаций различного профиля в России и за рубежом. Мы помогаем повысить личную и профессиональную эффективность любого сотрудника компании: от менеджера отдела продаж до руководителя компании.

С 2014 года агентство обладает **государственной лицензией на образовательную деятельность**. Наличие лицензии подтверждает, что тренинговая компания проводит обучение по программам, составленным в соответствии с государственными стандартами, все тренеры имеют требуемую квалификацию и обучение проходит в оборудованных залах, прошедших все проверки.

Особое внимание мы уделяем эффективности наших программ.

**Все тренинги разработаны на основе запросов наших клиентов.** Мы постоянно отслеживаем ситуацию на рынке и предлагаем программы, отвечающие требованиям современного бизнеса. Наши тренеры и консультанты имеют большой опыт работы в бизнесе, что способствует глубокому пониманию задач наших клиентов и нахождению оптимального решения.

## НАШИ КЛИЕНТЫ:

«Аэрофлот»	«Palfinger»
«Сбербанк»	«Roca»
«Банк Санкт-Петербург»	«Toyota»
«Газпром нефть»	«Hyundai»
«Гознак»	«Ikea»
«Biocad»	«Ford»
«Казцинк»	«Nokian tyres»
«Самрук Казына»	«Hitachi»
«Астана Айр»	«HTS»
«Технониколь»	«CMA CGM»
«Лукойл»	«Renesance Construction»
«Новатэк»	«Heiniken»
«Алроса»	«Major»
«Лаборатория Касперского»	«Karcher»
«Корус консалтинг»	«Wurth»



## НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

Одно из старейших агентств в городе.  
Основано в 2002 году.



Нам доверяют более 6000 организаций в СПб, Москве, России и ближнем зарубежье. Нас рекомендуют!



Уникальные тренеры. Алексей Сергеев, опыт более 15 лет и Татьяна Коробенко, опыт более 20 лет.



Проводим тренинги по всей России в Европе, Африке и Азии. Наши тренеры приедут к вам или мы организуем выезд участников!



Широкий выбор бизнес тренеров и консультантов. Более 40 профессионалов из различных сфер бизнеса. Вы можете выбрать своего тренера!



Лицензия на образовательную деятельность. Возможность получить диплом о повышении квалификации по темам: руководство, бизнес тренинг и HR менеджмент.



Курс для бизнес тренера с последующей международной сертификацией IIMD. Единственный курс с международной сертификацией и сертификатом государственного образца в СПб!



Широкий перечень тренинговых программ. Более 200 тренингов на выбор!



Внимание к вашим запросам. По отзывам наших клиентов менеджеры внимательно относятся к запросам и помогают найти оптимальное решение.



Наши тренеры написали 8 книг и более 200 статей. На сайте компании опубликовано огромное количество полезных материалов. Книга «Бизнес тренер профессия №1» написанная нашими тренерами пережила несколько переизданий. Стати наших тренеров публиковались в «Деловом Петербурге», «Комсомольской правде», «Профессия директор» «Корпоративные университеты»



Оперативное реагирование на запрос. Наш сайт и рабочий телефон открыт для ваших вопросов с 9-00 до 19-00 будние дни. Профессионально подготовленные менеджеры ответят на ваши вопросы и помогут вам в сопровождении сделки.



Бесплатные круглые столы и презентации программ. Вы можете познакомиться с тренерами и их программами посещая бесплатные вечерние мероприятия.



Лучшие тренинг залы в городе. Наши залы расположены в 5 минутах от метро пл. Восстания, оборудованы кондиционерами, проекторами и прочим необходимым оборудованием.

Качественное сопровождение тренингов. По отзывам наших клиентов в Агентстве самые вкусные кофе брейки, внимательный персонал и ароматный кофе!



## **Контакты**

Тренинговое Агентство "Мастер-класс"

тел/факс (812) 611-11-06

[mail@master-class.spb.ru](mailto:mail@master-class.spb.ru)

г. Санкт-Петербург, ул. Восстания, д.1 этаж 2+

сайты: [www.master-class.spb.ru](http://www.master-class.spb.ru) [www.master-class-online.ru](http://www.master-class-online.ru)

## **НАШИ ЗАЛЫ**



**СХЕМА ПРОЕЗДА И ВАРИАНТЫ ПАРКОВКИ**

