



## **РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ЯНВАРЬ 2012**

**9 – 10 января (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Лидер продаж»**

Каждый, кто работает в продажах так или иначе приходит к какому пониманию своей работы, при котором возникает потребность передавать знания менее опытным. В современном бизнесе руководители и наиболее опытные менеджеры обязаны владеть навыками наставничества и проведения мини тренингов по продажам. На тренинге «Лидер продаж» участники получат необходимые знания и навыки для самостоятельного проведения тренингов и наставничества в рамках своих Компаний.

**Тренер:** Николай Смирнов

**12 января (четверг, с 19.00. до 21.00.)**

### **ПРЕЗЕНТАЦИЯ тренинга "Управление изменениями"**

- Тактические решения не приводят к желаемым результатам?
- Иницилируете комплексные изменения во всей организации?
- Стремитесь улучшить работу одного или нескольких подразделений?

Если «Да», то этот тренинг для Вас!

На Презентации Вы узнаете:

- Когда нужны системные изменения в организации?
- Если консерваторы против: что делать с отношением сотрудников к планируемому изменениям?
- Каковы инструменты подготовки и внедрения изменений?

На Презентации Вы сможете сделать несколько упражнений по теме тренинга, познакомиться с тренером и понять, насколько тема тренинга для Вас важна и актуальна!

Дополнительно: Квалификация бизнес-тренера подтверждена сертификатом, подписанным лично Дэвидом Ханна, автором модели "Стратегии организационных изменений".

Также на презентации Вы можете оплатить участие в тренинге с **10%-й скидкой!**

**Тренер:** Александр Обрезков

**Стоимость:** бесплатно!

**Для участия необходимо предварительно зарегистрироваться!**

**14 – 15 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** Михаил Казанцев

**14 – 15 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Создание рабочей команды. Усиление роли руководителя»**

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. Проблемы командной работы и пути выхода из сложных ситуаций. Коррекция неконструктивного поведения членов команды. Как добиться добровольного участия членов команды в реализации целей.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Татьяна Коробенко

**16 - 17 января (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

### **Семинар «Бережливое производство: Оптимизация и совершенствование производственных процессов»**

Что такое бережливое производство, и как построить систему по оптимизации и совершенствованию производственных офисных бизнес-процессов. Анализ эффективности движения информационных потоков. Методы и инструменты снижения затрат на производство, экономия времени и оптимизация всех процессов. Кайдзен – система непрерывных улучшений.

**Тренер:** Наиля Тенишева

**16 - 17 января (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление изменениями»**

Организационные изменения: их значение, планирование, основные препятствия на пути организационных изменений. С чего начать изменения? Модель Стратегического Анализа и Синтеза, другие инструменты организационных изменений. Системный стратегический подход у изменениям и предупреждение негативных последствий.

Квалификация преподавателя подтверждена сертификатом, подписанным лично Дэвидом Ханна, автором модели «Стратегии организационных изменений»

**Тренер:** Александр Обрезков

**18 января (среда, с 19.00. до 21.00.)**

**NEW! ПРЕЗЕНТАЦИЯ тренинга "Управление проектами "**

**На Презентации Вы узнаете:**

- Специфика проектного подхода к управлению организациями – преимущества и основные проблемы внедрения.
- Что такое проект: от замысла к реализации.
- Роль команды в создании проекта и роль проекта в развитии команды.
- Чему можно научиться на тренинге по управлению проектами и проектными командами?

Так же на презентации Вы узнаете более подробно программу тренинга, сможете сделать несколько упражнений по теме тренинга. Вы познакомитесь с тренерами и сможете понять, насколько тема тренинга для Вас важна и актуальна! Также на презентации можно будет оплатить участие в тренинге с **10%-й скидкой!**

**Тренер:** Ирина Сукманюк или Валерий Елисеев

**Стоимость: бесплатно!**

**Для участия необходимо предварительно зарегистрироваться!**

**18 –19 января (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Валерия Вахрушева

**19 января (четверг, с 19.00. до 21.00.)**

**Презентация тренинга "Курс для бизнес-тренера. Модуль 3 " Работа с группой на тренинге. Групповая динамика. Работа с эмоциями на тренинге. Проблемные слушатели»**

Акцент в третьем модуле делается на новые методы фасилитации и организации группового процесса на тренинге и семинаре.

**На Презентации Вы узнаете:**

- Как правильно использовать ролевые игры.
- Как проводить обсуждение после ролевой игры.
- Как оценивать эффективность тренинга.

На Презентации Вы сможете сделать несколько упражнений по теме тренинга, познакомиться с тренером и понять, насколько тема тренинга для Вас важна и актуальна!

Также на презентации Вы можете оплатить участие в тренинге с **10%-й скидкой!**

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Ирина Сукманюк

**Стоимость: бесплатно!**

**Для участия необходимо предварительно зарегистрироваться!**

**21 – 22 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Александр Ерофеев или Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**21 – 22 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Бюджетирование и бюджетное управление"**

Концепция бюджетного контроля. Финансовая структура предприятия. Методология и технология разработки бюджетов. Бюджетирование как инструмент эффективного достижения целей компании. Стратегическое управление компанией.

**Тренер:** Валерий Елисеев

**21 – 22 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**24 – 25 января (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная работа на выставке»**

Как привлекать нужных посетителей на стенд? Как заговорить с незнакомыми людьми? Как произвести хорошее впечатление? Что такое приемы «загонной охоты» и иные методы группового взаимодействия на выставке? Как эффективно обрабатывать и использовать контакты и информацию, собранные на выставке? Почему Ваши сотрудники тратят время на разговоры с праздношатающимися посетителями и упускают реальные возможности «зацепить» потенциальных клиентов? Почему участие в выставках не приносит ожидаемого результата?

**Тренер:** Михаил Казанцев

**26 – 27 января (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Финансы для нефинансовых менеджеров»**

Цель тренинга: научить понимать критерии финансового успеха компании и оценивать свое влияние на результаты деятельности компании. Освоить и применять язык финансовых специалистов на том уровне, на котором принимает решения менеджер. Финансовые цели и задачи предприятия на разных этапах развития, финансовое планирование, основные принципы бюджетирования и многое другое.

**Тренер:** Наталия Шкурякова или Валерий Елисеев

**28 – 29 января (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**28 – 29 – 30 января (суббота – воскресенье – понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. Модуль 3. Работа с группой на тренинге. Групповая динамика. Работа с эмоциями на тренинге. Проблемные слушатели»**

Организация работы с группой. 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.

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Ирина Сукманюк

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ФЕВРАЛЬ 2012**

**1 – 2 февраля (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная рекламная деятельность»**

Какие приемы продвижения компаний наиболее эффективны? Важные аспекты и конкретные ситуации рекламной деятельности. Способы определения результативности рекламы. Приобретение навыков поиска и грамотного использования информационных каналов. Какие методы продвижения используют промо-менеджеры? Как увеличить продажи в два раза, используя эффективные методы и тексты?

**Тренер:** Николай Смирнов

**2 – 3 февраля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Event-management: организация мероприятия любого масштаба»**

Терминология и классификация мероприятий. Этапы подготовки. Бюджет и здравый смысл: контролируем расходы. Спонсорство. Работа с приглашенными VIP-выступающими. Райдеры и гонорар. Реклама мероприятия, работа со СМИ, отчеты о мероприятии. Особенности видов мероприятий: концерт/шоу, презентация, выставка, конференция, пресс-конференция. 10 самых распространенных ошибок.

**Тренер:** Вероника Сысуева

**4 февраля (суббота, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Техники холодных звонков»**

Техники прохождения секретарского барьера. Как назначить встречу с клиентом и получить мобильный телефон руководителя. Как преодолеть внутренний барьер, совершая холодные звонки.

Психологическая защита при звонках.

Данный тренинг основан на методике холодных звонков Стивена Шиффмана, который считается лучшим в мире тренером по данной теме.

**Тренер:** Роман Аргашков

**4 – 5 февраля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**4 – 5 февраля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Личная эффективность и уверенное поведение»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего я хочу "на самом деле", и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения. Скрытая мотивация. Как примирить "Надо" и "Хочу". Что такое "лень", и как с ней сотрудничать. Вдохновение "по заказу". Анатомия уверенности: от чего она зависит и как ей управлять. Устойчивость самооценки. Противостояние манипулятивному и агрессивному влиянию. Самопрезентация и личный имидж. Управление состоянием и психологические приемы в публичной речи.

**Тренер:** Александр Ерофеев

**6 февраля (понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Работа с возражениями»**

Как распознавать и нейтрализовать возражения. Как преодолеть дискомфорт и не вовлекаться в конфликт? Как говорить о конкурентах. Разновидности возражений, типы клиентов, работы с жалобами, претензиями, рекламациями.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**11 - 12 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «Стратегическое управление организацией»**

Зачем организациям нужна Стратегия? Отличия стратегического и оперативного управления. Как на деятельность влияет внешнее окружение организации? Какова власть заинтересованных сторон? Какие ресурсы, способности и конкурентные преимущества есть у организации и как их усилить? Определение и оценка стратегических вариантов. Выявление факторов, которые могут помешать реализации выбранной стратегии.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**11 - 12 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «Эффективный подбор и мотивация персонала»**

Как правильно составить объявление. Как найти нужного, продуктивного сотрудника. Как определить уровни мотивации сотрудников при приеме на работу. Критерии отбора и мотивация: Какие люди нам нужны, и как их определить. Полная схема подбора сотрудников. Как эффективно провести собеседование? 5 важных вопросов. Как определить ложь.

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Елена Шуксто

**11 - 12 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Николай Смирнов

**11 - 12 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**13 февраля (понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Антон Федоров

**14 - 15 февраля (вторник - среда, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «Техника эффективной бизнес-презентации»**

Бизнес презентация – это особая форма общения – публичное выступление, которое ориентировано на конкретный бизнес результат. Вызвать и поддерживать интерес аудитории на протяжении всего выступления – настоящее искусство. Овладеть им может практически каждый, стоит лишь овладеть определенными навыками.

- С чего начать?
- О чем рассказать за отведенное время?
- Как отреагирует на это аудитория?
- А что сделать с волнением, которое вообще мешает сказать что-либо адекватное?

Чем ближе дата публичного выступления, тем актуальней эти вопросы. Научиться готовить, а главное, проводить эффективные бизнес-презентации поможет этот тренинг. Участники научатся выстраивать презентацию в соответствии с поставленными целями и особенностями аудитории, смогут потренировать навыки выступления перед аудиторией, готовить и использовать визуальные средства для эффективной бизнес-презентации

**Тренер:** Валерий Елисеев

**16 - 17 февраля (четверг - пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Навыки эффективного лидерства» (по книге С. Кови «7 навыков высокоэффективных людей»)**

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?

**Тренер:** Александр Обрезков

**18 - 19 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг "Практический PR"**

Что такое public relations? Основные принципы работы, функции, методы и виды PR. Работа on-line и в off-line. Направления PR в бизнесе. Event-management: создаем события для клиентов, партнеров, сотрудников. Работа со СМИ. Product Placement, спонсорство, нестандартное продвижение. PR в интернете: сайт компании и Social Media Marketing. PR первого лица компании и выстраивание личного бренда. Типичные ошибки в PR.;

**Тренер:** [Вероника Сысуева](#)

**18 - 19 февраля (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «Управление командой проекта»**

«Кадры решают все!» И.Сталин. И в управлении проектами это особенно важно. Даже самый хорошо спланированный и выгодный проект может потерпеть неудачу, если Менеджер проекта не сможет правильно сформировать, мотивировать и управлять своей командой и другими участниками проекта! Вы хотите узнать, что нужно делать, чтобы все участники проекта единой силой двигались к намеченной цели? Вы хотите понять, что мешает Вам достигать желаемого результата и что надо с этим делать? Приходите на тренинг!

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**21 – 22 февраля (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Проведение собраний и совещаний»**

Как часто вы проводите собрания, утренние летучки, вечерние совещания? Наверное часто... . А что делают на этих мероприятиях Ваши подчиненные? С какой энергией они уходят от Вас? Разве руководитель должен владеть навыками проведения собраний? Ответы на эти вопросы у каждого свои. Однако, эффективные собрания – это мероприятия, после которых сотрудники вдохновенно принимаются за свою работу.

**На тренинге Вы получите:**

- Структура собрания и совещания
- Технология распределение мест на совещании
- Планирование собрания (периодичность и время)
- Мотивы и потребности групп
- Методы мотивирующей речи
- Игры, используемые на собраниях
- Удержание повестки дня
- Работа со «звездами» (опытными сотрудниками с активной позицией)
- Позиция лидера на собрании

**Тренер:** [Николай Смирнов](#)

**25 – 26 февраля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#) или [Михаил Казанцев](#)

**25 – 26 февраля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Лидерство и управление мотивацией команды»**

Феномен лидерства. Когда и где мы можем наблюдать примеры лидерского поведения? Формальные и неформальные лидеры. Социальные и интеллектуальные лидеры. Племенные и коллективные лидеры. Индивидуальные творческие лидеры. Разница между ними и какими способами они оказывают влияние на людей. Какие качества делают человека лидером? Гипотезы о природе лидерства. Что нужно для того, чтобы развить лидерские навыки? Влияние группы на лидера и лидера на группу. Как лидеры влияют на создание команды, как мотивируют людей? Роли в команде, как они проявляются. Необходимый набор ролей. Как из неорганизованной группы сделать команду? Как направить команду на развитие и достижение целей?

**Тренер:** [Татьяна Коробенко](#) или [Ирина Сукманюк](#)

**25 – 26 февраля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** Михаил Казанцев или Антон Федоров

**27 февраля (понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Продвижение услуг в Интернет»**

Как создать продающий сайт? Что самое главное при верстке и дизайне? Какие существуют типичные ошибки при работе со своим порталом? Как привлечь посетителей и удержать их на своем сайте? 10 хитростей: как улучшить работу? Как подготовить тексты для публикаций на сайте?

**Тренер:** Александр Соколов

**28 – 29 февраля (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА МАРТ 2012**

**3- 4 марта (суббота – воскресенье, с 19.00. до 21.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**6 марта (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**7 марта (среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Продвижение услуг в Интернет»**

Как создать продающий сайт? Что самое главное при верстке и дизайне? Какие существуют типичные ошибки при работе со своим порталом? Как привлечь посетителей и удержать их на своем сайте? 10 хитростей: как улучшить работу? Как подготовить тексты для публикаций на сайте?

**Тренер:** Александр Соколов

**10 – 11 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Самопрезентация и публичные выступления»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Композиция и структура выступления. 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.

**Тренер:** Александр Ерофеев

**10 – 11 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление в стиле коучинг»**

Тренинг «Управление в стиле коучинг» открывает новые возможности в управлении командой. В мотивации ключевых сотрудников отдела обычно не работают стандартные методы. Опытные и результативные сотрудники, "звезды", часто демотивируются стандартными методами. В традиционном подходе к управлению

рекомендуют снижать звездность. Но подумайте, какие результаты даст команда настоящих звезд? Как найти подход к "звездам", при этом не потеряв лицо? Как увеличить личную заинтересованность сотрудника в своем результате? Ответы на эти и другие вопросы Вы получите на тренинге.

**Тренер:** Николай Смирнов

**15 – 16 марта (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Валерия Вахрушева

**17 – 18 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Финансы для руководителей»**

Какие решения и на основании какой финансовой информации принимают нефинансовые менеджеры? Что такое управление финансами? Кто и чем именно управляет, когда управляет финансами? Для чего необходимо управлять финансами?

**Тренер:** Валерий Елисеев

**17 – 18 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар "Имитация бурной деятельности или эффективно работающий бизнес? Выбираете Вы"**

- Операционное управление компанией занимает все больше и больше Вашего времени?
- А текучка не позволяет заниматься развитием бизнеса?
- Вы не можете на 100% гарантировать сроки и качество предоставления продуктов или услуг клиентам?
- Нет слаженности во взаимодействиях между подразделениями?
- Самая ценная информация хранится в головах у сотрудников, и любая потеря ключевого сотрудника ставит под угрозу Ваш бизнес?

На семинаре Вы узнаете, как повысить контроль над работой компании и, при этом, свести к минимуму личное участие в операционном управлении. Предварительно необходимо зарегистрироваться и ответить на вопросы теста, который Вам вышлют заранее. После семинара, Вы получите индивидуальную обратную связь по результатам теста, касающуюся именно Вашей конкретной ситуации в бизнесе.

**Тренер:** Елена Шуксто

**17 – 18 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

**Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.**

**Тренер:** Кирилл Кириллов, предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**17 – 18 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Александр Ерофеев или Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**19 – 20 марта (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Продажи для опытных менеджеров. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности»**

Тонкости продаж. Работа с возражениями о цене. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности. Как давать скидки с выгодой для собственной фирмы. Как получать долги, сохраняя отношения. Как отвоевать клиента у конкурента. Как вернуть потерянного клиента. Особенности работы с крупными клиентами (торговые сети, ассоциации, корпорации). Противодействие манипуляциям закупщиков.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Александр Обрезков

**20 – 21 марта (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Илона Струкова

**22 – 23 марта (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг: "Эффективный САМОМЕНЕДЖМЕНТ"**

Что нужно делать, чтобы чувствовать себя эффективным и самодостаточным человеком? Чтобы при достижении очередной желаемой цели не возникало чувство опустошения и вопрос «Зачем мне это было нужно?». «Добиваться поставленных целей и чувствовать себя счастливым» – вот наш девиз!

Хотите открыть для себя новые возможности?

**Тренер:** Сукманюк Ирина или Елисеев Валерий

**24 – 25 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Мастер-класс «Медиапланирование: хватит платить за воздух»**

Медиапланирование: охват, частота, интенсивность, вес. Анализ рынка, целевой аудитории и маркетинговой ситуации. Постановка целей рекламной кампании и определение приоритетных категорий СМИ. Определение оптимальных значений показателей эффективности. Показатели СРР и СРТ. Распределение бюджета по категориям СМИ. Выбор рекламоносителя и правовые ограничения. Оптимизация медиа-плана. Специфика медиапланирования на различных ресурсах (on-line и в off-line).

**Тренер:** Вероника Сысуева

**24 – 25 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**24 – 25 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Организация конкурентной разведки своими силами»**

Вы работаете на конкурентном рынке? Клиенты говорят, что Ваши конкуренты предлагают «лучше и дешевле»? Хочется иметь больше информации для построения стратегии развития и расширения бизнеса? Необходимо «влезть» в новый регион, где уже обосновались конкуренты? Всё это гораздо легче сделать, обладая информацией, которую никто Вам просто так никто не отдаст.

Но её можно добыть. Причём своими силами и без чрезмерных расходов. Для этого просто нужно проводить целенаправленную конкурентную разведку.

На нашем тренинге сотрудники отделов продаж и маркетинга получают знания и отрабатывают на практике основные методы ведения конкурентной разведки в интересах своих предприятий.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#)

**24 – 25 марта (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#) или [Михаил Казанцев](#)

**27 марта (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "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.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#)

**29 – 30 марта (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы управления проектами»**

Чем проект отличается от текущей деятельности? Как управлять проектами, чтобы достигать поставленных целей? Практические инструменты: оценки рисков, планирования и управления командой проекта.

**В ходе тренинга Вы сможете:**

- проанализировать «свои» проекты и применить к ним инструменты, рекомендуемые мировой практикой проектного управления;
- выявить причины проблем, существующих в процессе управления проектами и определить пути их решения.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#) или [Валерий Елисеев](#)

**31 марта – 1 – 2 апреля (суббота – воскресенье – понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. Модуль 4. Разработка бизнес-тренинга и анализ потребностей. Написание программ и уникальных коммерческих предложений. Оценка эффективности тренинга».**

Начало карьеры молодого бизнес-тренера. Как создавать и продавать свои программы. Как разработать цепочку подводящих к продаже тренинга продуктов. Методы повышения стоимости бизнес-тренера и консультанта. Самопрезентация для клиента. Как вести переговоры.

**Тренер:** [Татьяна Коробенко](#) или [Михаил Казанцев](#) или [Ирина Сукманюк](#)

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА АПРЕЛЬ 2012**

**4 апреля (среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** [Алексей Сергеев](#) или [Антон Федоров](#)

**5 – 6 апреля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Лидер продаж»**

Лидер продаж - тренинг для тех, кто уже является ведущим специалистом или руководителем в своей области. Для тех, кто хочет двигаться дальше в своем деле. За эти два дня вы овладеете методами обучения и развития своих коллег или подчиненных. Вы сможете, как в рамках рабочих собраний, так и самостоятельно проводить обучение по продажам. Современный лидер продаж - это менеджер - тренер.

**Тренер:** Николай Смирнов

**7 – 8 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**9 – 10 апреля (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** Михаил Казанцев или Антон Федоров

**12 – 13 апреля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Как повысить ценность HR - менеджера для бизнеса»**

За что на самом деле платят HRM. Как повысить собственную стоимость на рынке труда. Как научиться влиять на доходность бизнеса вашего заказчика. Как донести информацию до заказчика, чтобы он вас услышал и принял ваши доводы. Как научиться помогать руководству увидеть системные функциональные ошибки в организации. Как увеличить скорость и объём закрытия вакансий в 1,5 раза и более. Как стать деловым партнёром, помощником и незаменимым консультантом, к мнению которого прислушиваются.

**Тренер:** Елена Шуксто

**14 – 15 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный отдел закупок»**

Затраты на управление закупками составляют от 40 до 60% в структуре себестоимости готовой продукции! Пути оптимизации закупочной деятельности в компании. Чем и как должны заниматься сотрудники отдела снабжения. Современные инструменты для расчета заказа, выбора поставщика и оценки эффективности закупочных операций.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**14 – 15 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Бережливое производство: Оптимизация и совершенствование производственных процессов»**

Что такое бережливое производство, и как построить систему по оптимизации и совершенствованию производственных офисных бизнес-процессов. Анализ эффективности движения информационных потоков. Методы и инструменты снижения затрат на производство, экономия времени и оптимизация всех процессов. Кайдзен – система непрерывных улучшений.

**Тренер:** Наиля Тенишева

**16 – 17 апреля (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Стратегия организационных улучшений»**

Почему кризис по-разному повлиял на похожие организации? В чем главный секрет конкурентоспособности? Как отличить отдел, нуждающийся в улучшении, от того который лучше не трогать? Что лежит в основе эффективных изменений? Когда лучше начинать изменения в организации?

**Тренер:** Александр Обрезков

**18 – 19 апреля (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный call-центр»**

Как произвести впечатление на клиента? Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Из чего складывается звуковой имидж фирмы и как поза и настроение влияют на голос. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**Тренер:** Михаил Казанцев

**19 - 20 апреля (четверг - пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный менеджер»**

Это гордое слово – Менеджер! Чем должны, а чем ни в коем случае не должны заниматься руководители! Лидер Вы или нет? Что надо делать, чтобы быть эффективным менеджером? Как правильно решать возникающие проблемы?

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**19 - 20 апреля (четверг - пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология продаж страховых продуктов»**

Это тренинг для менеджеров с опытом работы в страховании до двух лет, которые формируют базу своих клиентов, хотят получать от работы ощутимые результаты и строить долгосрочные взаимоотношения с клиентами. Будут рассматриваться вопросы, как повысить эффективность работы менеджеров, как развить навыки продаж страховых продуктов, как научиться формировать личный страховой портфель менеджера.

**Тренер:** Елена Москвина

**21– 22 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы маркетинговой деятельности организации»**

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. Все задания выполняются на примерах практической деятельности участников тренинга.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**21– 22 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Николай Смирнов или Антон Федоров

**21– 22 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Александр Ерофеев или Михаил Казанцев

**21– 22 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Создание работающей команды. Усиление роли руководителя»**

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. Проблемы командной работы и пути выхода из сложных ситуаций. Коррекция неконструктивного поведения членов команды. Как добиться добровольного участия членов команды в реализации целей.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Татьяна Коробенко

**23 – 24 апреля (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Ситуативное лидерство»**

Лидерство: цели и смыслы. Система: Лидер-группа-ситуация. Типологии людей и их взаимодействие. Влияние лидера на группу и группы на лидера. Этапы развития группы и роль лидера на каждом этапе. Поддержание личной уверенности лидера. Как управлять мотивацией и продуктивностью людей.

**Тренер:** Александр Обрезков

**26 – 27 апреля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**28 – 29 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**28 – 29 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Развитие отношений с розничными сетями»**

Для успешной работы с сетью важно понимать как она "устроена" (анатомия сети) и взаимодействие подразделений между собой, мотивация каждого подразделения! Только так можно быть создателем таких (эффективных) отношений и строить их на разумном финансовом основании.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**28 – 29 апреля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление рисками проекта»**

Именно проекты помогают нам быстро и качественно осуществлять изменения и реализовывать сложные задачи. Но чем больше выгода от ожидаемого результата, тем выше риск потерпеть неудачу! Что нужно делать, чтобы выиграть в самой рискованной ситуации, и когда лучше остановиться, чем продолжать?! На эти и другие интересующие Вас вопросы в области управления проектами Вы сможете найти ответы, придя на тренинг.

**Тренер:** Ирина Сукманюк или Валерий Елисеев

**30 апреля (понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Копирайтинг. Как создать «продающее» коммерческое предложение»**

Почему они покупают или не покупают? Почему коммерческие предложение оказываются в корзине для бумаг, а не на рассмотрении? Как создавать продающие коммерческие предложения? Как быстро пройти путь от анализа успехов конкурентов к созданию идеального предложения?

Для руководителей, специалистов по продажам, маркетингу и рекламе.

**Тренер:** Михаил Казанцев

## **РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА МАЙ 2012**

**3 – 4 мая (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Личная эффективность и уверенное поведение»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего я хочу "на самом деле", и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения. Скрытая мотивация. Как примирить "Надо" и "Хочу". Что такое "лень", и как с ней сотрудничать. Вдохновение "по заказу". Анатомия уверенности: от чего она зависит и как ей управлять. Устойчивость самооценки. Противостояние манипулятивному и агрессивному влиянию. Самопрезентация и личный имидж. Управление состоянием и психологические приемы в публичной речи.

**Тренер:** Александр Ерофеев

**5 – 6 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Продажи в торговом зале»**

Что влияет на эффективность розничных продаж? Роль продавца-консультанта. Зачем нужны стандарты работы? Психология продаж. Налаживание и усиление контакта. Выяснение потребностей. Правила презентации товара. Демонстрация. Работа с возражениями. Что делать если клиент сложный? Как превратить случайного клиента в постоянного?

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Виктория Ковалева

**10 – 11 мая (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Social Media Marketing (SMM): продвижение бренда/услуги в социальных сетях»**

SMM (Social Media Marketing) - комплекс мер, направленных на продвижение чего-либо в социальных медиа. Основные термины и понятия, используемые в SMM. Определение целевой аудитории. Выбор площадок для работы (классификация, типы). Контент. Работа с лидерами мнений (opinion leaders) и топ-блогерами. Вирусный маркетинг. Мониторинг и реагирование. Оценка эффективности SMM.

**Тренер:** Вероника Сысуева

**12 – 13 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Эффективная работа на выставке»**

Как привлекать нужных посетителей на стенд? Как заговорить с незнакомыми людьми? Как произвести хорошее впечатление? Что такое приёмы «загонной охоты» и иные методы группового взаимодействия на выставке? Как эффективно обрабатывать и использовать контакты и информацию, собранные на выставке? Почему Ваши сотрудники тратят время на разговоры с праздношатающимися посетителями и упускают реальные возможности «зацепить» потенциальных клиентов? Почему участие в выставках не приносит ожидаемого результата?

**Тренер:** Михаил Казанцев

**12 – 13 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Лидерство и эффективное построение команды»**

Лидерство: цели и смыслы. Система: Лидер-группа. Типологии людей и их взаимодействие. Влияние лидера на группу и группы на лидера. Этапы развития группы и роль лидера на каждом этапе. Поддержание личной уверенности лидера. Как управлять мотивацией и продуктивностью команды. Как разрешать конфликты. Особенности коммуникации в команде. Межличностные отношения в команде. Что влияет на сплоченность. Проблемы командной работы и пути выхода из сложных ситуаций.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**12 – 13 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**15 мая (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Работа с возражениями»**

Как распознавать и нейтрализовать возражения. Как преодолеть дискомфорт и не вовлекаться в конфликт? Как говорить о конкурентах. Разновидности возражений, типы клиентов, работы с жалобами, претензиями, рекламациями.

Тренер: [Валерия Вахрушева](#)

**17 – 18 мая (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Проведение собраний и совещаний»**

Как часто вы проводите собрания, утренние летучки, вечерние совещания? Наверное часто... . А что делают на этих мероприятиях Ваши подчиненные? С какой энергией они уходят от Вас? Разве руководитель должен владеть навыками проведения собраний? Ответы на эти вопросы у каждого свои. Однако, эффективные собрания – это мероприятия, после которых сотрудники вдохновенно принимаются за свою работу.

**На тренинге Вы получите:**

- Структура собрания и совещания
- Технология распределение мест на совещании
- Планирование собрания (периодичность и время)
- Мотивы и потребности групп
- Методы мотивирующей речи
- Игры, используемые на собраниях
- Удержание повестки дня
- Работа со «звездами» (опытными сотрудниками с активной позицией)
- Позиция лидера на собрании

Тренер: [Николай Смирнов](#)

**19 – 20 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Самопрезентация и публичные выступления»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Композиция и структура выступления. 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.

Тренер: [Александр Ерофеев](#)

**19 – 20 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Оптимизация и совершенствование бизнес-процессов»**

В чем заключается сущность процессного подхода? Как правильно выделить и описать бизнес-процессы? Какие регламенты нам необходимы? Принципы оптимизации бизнес-процессов и методика внедрения процессного подхода к управлению организацией.

Тренер: [Ирина Сукманюк](#)

**19 – 20 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговоры и продажи по методу СПИН»**

Ключевые факторы успеха в продажах. Секреты успешных "продавцов". Исследование 35000 случаев продаж. Работа с трудными клиентами. Ведение торговых переговоров, написание коммерческих предложений. Планирование прогресса в продажах. Продажа путем задавания вопросов. Эффективные вопросные схемы, позволяющие подвести к заключению сделки практически любого клиента.

Тренер: [Михаил Казанцев](#) или [Александр Обрезков](#)

**19 – 20 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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» и «сбоку».

Тренер: [Михаил Казанцев](#)

**21– 22 мая (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная реклама»**

Реклама, как несущий элемент концепции маркетинг. Основа рекламного сообщения, рекламная идея, кейс-стори. Виды рекламных кампаний: стратегическая / имиджевая, тактическая / продуктовая, on-line и в off-line. Выбор рекламоносителя и правовые ограничения. Медиапланирование: охват, частота, интенсивность, вес. Показатели CRR и CPT. Тестирование и оптимизация медиа-плана. Специфика медиапланирования на различных ресурсах.

**Тренер:** Вероника Сысуева

**23 мая (среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Продвижение услуг в Интернет»**

Как создать продающий сайт? Что самое главное при верстке и дизайне? Какие существуют типичные ошибки при работе со своим порталом? Как привлечь посетителей и удержать их на своем сайте? 10 хитростей: как улучшить работу? Как подготовить тексты для публикаций на сайте?

**Тренер:** Александр Соколов

**24 – 25 мая (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы маркетинговой деятельности организации»**

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. Все задания выполняются на примерах практической деятельности участников тренинга.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**26 – 27 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**26 – 27 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг для внутренних тренеров «Современные инструменты эффективного проведения тренинга»**

Если Вы уже несколько лет работаете бизнес - тренером и хотите дальше идти к вершинам Мастерства – эта Программа для Вас! Куда развиваться дальше? Как эффективнее и конструктивнее решать сложные ситуации, возникшие в ходе тренинга? Как поднять мотивацию участников и справиться с профессиональным выгоранием? Как развить в себе лидерские качества? Ответы на эти и многие другие вопросы Вы узнаете на нашем тренинге.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**26 – 27 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**26 – 27 мая (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг для женщин «Новая Я»**

Восприятие себя изнутри и трансляция этого образа окружающим. Работа с представлениями о себе. Нахождение новых способов реализации своих женских ролей. Типичные ошибки большинства людей в выборе вещей, формировании гардероба. Типы внешности. Гардероб разрабатывается на практике с каждой участницей. Стилист дает конкретные рекомендации по созданию индивидуального стиля. Составление "новых" комплектов из "старых" вещей.

**Тренер:** Илона Струкова, Ольга Сычева и стилист Елена Койнова

**28 – 29 мая (понедельник - вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Пасьянс- менеджмент»**

«Пасьянс – менеджмент» - метод диагностики и развития организационной ценности сотрудников. Приемы ситуационного лидерства, коучинга и наставничества для развития организационной ценности. Положительная и отрицательная обратная связь для закрепления желаемых результатов.

**Дополнительно:**

Квалификация преподавателя подтверждена сертификатами на право проведения тренингов, подписанных лично Полом Херси, Стивеном Кови, Эдвардом де Боно. В процессе обучения задействованы все три канала восприятия аудиальный, визуальный и кинестетический. Участники получают персональный комплект карт для диагностики и планирования развития организационной ценности сотрудников.

**Тренер:** Александр Обрезков

**30 – 31 мая (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "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.
- Как понять, подходит ли эта работа и уровень нагрузок для Вас или Ваших коллег?
- Как предотвратить стрессовые ситуации или смягчить их воздействие на уровне сотрудника?
- Как можно изменить отношение к тому, что раздражает и вызывает стрессы?
- Оптимальные меры по профилактике стресса.
- Методики быстрого восстановления после стрессовых ситуаций.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Людмила Джерих

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ИЮНЬ 2011**

**2 – 3 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Валерия Вахрушева

**5 июня (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Антон Федоров

**6 июня (среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**7– 8 июня (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективное управление коммерческой недвижимостью»**

Что нужно, чтобы создать собственную управляющую компанию? Как разработать "Программу управления" по объекту недвижимости? Способы взаимодействия между собственником объекта и управляющей компанией. Как управлять доходами и расходами объекта недвижимости? Как привлечь стабильного арендатора? Создание и управление инфраструктурой объекта недвижимости. Как подобрать квалифицированный персонал? Стандартизация процессов управления, эксплуатации, клининга и контроля доступа. Выбор субподрядчика.

**Тренер:** [Наталья Семенова](#)

**9 – 10 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#) или [Михаил Казанцев](#)

**9 – 10 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Илона Струкова](#)

**11 - 12 июня (понедельник - вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Техника эффективной бизнес-презентации»**

Бизнес презентации – это особая форма общения – публичное выступление, которое ориентировано на конкретный бизнес результат. Вызвать и поддерживать интерес аудитории на протяжении всего выступления – настоящее искусство. Овладеть им может практически каждый, стоит лишь овладеть определенными навыками.

- С чего начать?
- О чем рассказать за отведенное время?
- Как отреагирует на это аудитория?
- А что сделать с волнением, которое вообще мешает сказать что-либо адекватное?

Чем ближе дата публичного выступления, тем актуальней эти вопросы. Научиться готовить, а главное, проводить эффективные бизнес-презентации поможет этот тренинг. Участники научатся выстраивать презентацию в соответствии с поставленными целями и особенностями аудитории, смогут потренировать навыки выступления перед аудиторией, готовить и использовать визуальные средства для эффективной бизнес-презентации

**Тренер:** [Валерий Елисеев](#)

**12 – 13 июня (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный мерчендайзинг»**

Цели и задачи, законы и инструменты мерчендайзинга. Грамотное представление товара. В какой части магазина лучше всего разместить свой товар. Действенный мерчендайзинг товара-новинки. Правила формирования покупательских потоков и их изменение по собственному желанию. В чем различия мерчендайзинга для разных форматов торговых точек?

**Тренер:** [Людмила Джерих](#)

**14 - 15 июня (четверг-пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**16 – 17 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг для женщин «Новая Я»**

Восприятие себя изнутри и трансляция этого образа окружающим. Работа с представлениями о себе. Нахождение новых способов реализации своих женских ролей. Типичные ошибки большинства людей в выборе вещей, формировании гардероба. Типы внешности. Гардероб разрабатывается на практике с каждой участницей. Стилист дает конкретные рекомендации по созданию индивидуального стиля. Составление "новых" комплектов из "старых" вещей.

**Тренер:** Илона Струкова, Ольга Сычева и стилист Елена Койнова

**16 – 17 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Николай Смирнов

**19 – 20 июня (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Финансы для нефинансовых менеджеров»**

Цель тренинга: научить понимать критерии финансового успеха компании и оценивать свое влияние на результаты деятельности компании. Освоить и применять язык финансовых специалистов на том уровне, на котором принимает решения менеджер. Финансовые цели и задачи предприятия на разных этапах развития, финансовое планирование, основные принципы бюджетирования и многое другое.

**Тренер:** Наталия Шкурякова или Валерий Елисеев

**21 – 22 июня (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Создание работающей команды. Усиление роли руководителя»**

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. Проблемы командной работы и пути выхода из сложных ситуаций. Коррекция неконструктивного поведения членов команды. Как добиться добровольного участия членов команды в реализации целей.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Татьяна Коробенко

**21 – 22 июня (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Построение дилерской сети»**

Цели и задачи дилерской сети в системе распределения компании. Как выбрать региональный рынок и сформировать дилерскую сеть? Как построить долгосрочные отношения с дилерами? Как эффективно осуществлять контроль за работой участников дилерской сети? Как быстро и результативно решать возникающие конфликты? Как правильно мотивировать сотрудников сбытового и маркетинговых подразделений?

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**23 – 24 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговорные гамбиты для продавцов»**

Покупатели оказывают давление? Манипулируют, шантажируют, «выкручивают руки»?

Хотите с этим справиться? Продавать больше, дороже, быстрее?

Изучите техники переговорных гамбитов! Они помогут вам оказывать влияние на партнера по переговорам, склонять чашу весов на свою сторону и нейтрализовать манипуляции ваших клиентов.

Переговорные гамбиты – это тактические приемы, позволяющие перехватить и удержать инициативу в ходе переговоров при заключении сделок.

Тренер: [Михаил Казанцев](#)

**23 – 24 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Как наладить взаимодействие подразделений в компании»**

- Периодически происходят конфликты между сотрудниками из-за долгих выяснений, кто, за что отвечает и кто виноват?
- Совещания могут затягиваться, становиться бессмысленными и не приводить к нужным результатам?
- Компанией становится тяжело управлять, подразделения изолированы друг от друга и каждое двигается в своем направлении, вместо того чтобы синхронно работать на общую цель?

**На семинаре Вы узнаете:**

- Как грамотно распределять ответственность за работу между подразделениями.
- Как синхронизировать действия всех сотрудников для достижения общей цели.
- Как передавать информацию без искажений и потерь, добиваясь точного её понимания другими людьми и грамотно ставить задачи.
- Как снижать уровень конфликтности в компании и за её пределами, использовать стратегию win-win и конструктивные технологии ведения переговоров.

Тренер: [Елена Шуксто](#)

**23 – 24 июня (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

Тренер: [Михаил Казанцев](#) или [Валерия Вахрушева](#)

**25 – 26 июня (понедельник - вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.

Тренер: [Кирилл Кириллов](#), предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**28 - 29 июня (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

Тренер: [Алексей Сергеев](#)

**30 июня – 1 – 2 июля (суббота – воскресенье - понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. 1 модуль. "Введение в бизнес-тренинг. Задачи бизнес-тренинга и особенности обучения взрослых. Мотивация участников. Основные умения тренера»**

Отличия бизнес-тренинга от других видов обучения. Диагностика перед тренингом. Как составить программу под потребности и затруднения участников? Моделирование блока и подбор упражнений. Интерактивные методы и игры. Роль тренера и роль фасилитатора.

**Тренер:** [Татьяна Коробенко](#)

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ИЮЛЬ 2012**

**5 – 6 июля (четверг - пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#)

**7 - 8 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг для женщин «Новая Я»**

Восприятие себя изнутри и трансляция этого образа окружающим. Работа с представлениями о себе. Нахождение новых способов реализации своих женских ролей. Типичные ошибки большинства людей в выборе вещей, формировании гардероба. Типы внешности. Гардероб разрабатывается на практике с каждой участницей. Стилист дает конкретные рекомендации по созданию индивидуального стиля. Составление "новых" комплектов из "старых" вещей.

**Тренер:** [Илона Струкова](#), [Ольга Сычева](#) и [стилист Елена Койнова](#)

**7 - 8 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление изменениями»**

Организационные изменения: их значение, планирование, основные препятствия на пути организационных изменений. С чего начать изменения? Модель Стратегического Анализа и Синтеза, другие инструменты организационных изменений. Системный стратегический подход у изменениям и предупреждение негативных последствий.

Квалификация преподавателя подтверждена сертификатом, подписанным лично Дэвидом Ханна, автором модели «Стратегии организационных изменений»

**Тренер:** [Александр Обрезков](#)

**7 - 8 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#) или [Михаил Казанцев](#)

**10 июля (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#)

**11 - 12 июля (среда - четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление в стиле коучинг»**

Тренинг «Управление в стиле коучинг» открывает новые возможности в управлении командой. В мотивации ключевых сотрудников отдела обычно не работают стандартные методы. Опытные и результативные сотрудники, "звезды", часто демотивируются стандартными методами. В традиционном подходе к управлению

рекомендуют снижать звездность. Но подумайте, какие результаты даст команда настоящих звезд? Как найти подход к "звездам", при этом не потеряв лицо? Как увеличить личную заинтересованность сотрудника в своем результате? Ответы на эти и другие вопросы Вы получите на тренинге.

**Тренер:** Николай Смирнов

**12 - 13 июля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Практический PR»**

Какие приемы PR-продвижения компаний наиболее эффективны? Важные аспекты и конкретные ситуации PR-деятельности. Способы установления и поддержания контактов с журналистами. Приобретение навыков поиска и грамотного использования информационных поводов. Какие PR-методики, наиболее часто интересуют специалистов по СО? Основные приемы PR-деятельности и новые технологии PR-работы. Как определять результат своей PR-деятельности?

**Тренер:** Вероника Сысуева

**14 – 15 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Валерия Вахрушева или Александр Ерофеев

**14 – 15 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговоры о закупках»**

Как получить наименьшую цену при одинаковых условиях?

90% успешности в закупках достигается за счет переговоров с поставщиками.

Есть несколько практичных и эффективных способов успешных переговоров, манипуляций, принципов и эффективных мер убеждения, которые предлагается изучить и отработать на тренинге: «Переговоры о закупках»

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**14 – 15 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Продажи для опытных менеджеров. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности»**

Тонкости продаж. Работа с возражениями о цене. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности. Как давать скидки с выгодой для собственной фирмы. Как получать долги, сохраняя отношения. Как отвоевать клиента у конкурента. Как вернуть потерянного клиента. Особенности работы с крупными клиентами (торговые сети, ассоциации, корпорации). Противодействие манипуляциям закупщиков.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Александр Обрезков

**16 июля (понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Копирайтинг. Как создать «продающее» коммерческое предложение»**

Почему они покупают или не покупают? Почему коммерческие предложения оказываются в корзине для бумаг, а не на рассмотрении? Как создавать продающие коммерческие предложения? Как быстро пройти путь от анализа успехов конкурентов к созданию идеального предложения?

Для руководителей, специалистов по продажам, маркетингу и рекламе.

**Тренер:** Михаил Казанцев

**21 – 22 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы управления проектами»**

Чем проект отличается от текущей деятельности? Как управлять проектами, чтобы достигать поставленных целей? Практические инструменты: оценки рисков, планирования и управления командой проекта.

**В ходе тренинга Вы сможете:**

- проанализировать «свои» проекты и применить к ним инструменты, рекомендуемые мировой практикой проектного управления;
- выявить причины проблем, существующих в процессе управления проектами и определить пути их решения.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#) или [Валерий Елисеев](#)

**21 – 22 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Самопрезентация и публичные выступления»**

Как построить публичное выступление: стратегия и тактика. Композиция и структура выступления. 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.

**Тренер:** [Александр Ерофеев](#)

**24 – 25 июля (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " Как повысить ценность HR - менеджера для бизнеса»**

За что на самом деле платят HRM. Как повысить собственную стоимость на рынке труда. Как научиться влиять на доходность бизнеса вашего заказчика. Как донести информацию до заказчика, чтобы он вас услышал и принял ваши доводы. Как научиться помогать руководству увидеть системные функциональные ошибки в организации. Как увеличить скорость и объём закрытия вакансий в 1,5 раза и более. Как стать деловым партнёром, помощником и незаменимым консультантом, к мнению которого прислушиваются.

**Тренер:** [Елена Шуксто](#)

**26 – 27 июля (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

**Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.**

**Тренер:** [Кирилл Кириллов](#), предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**28 - 29 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** [Алексей Сергеев](#)

**28 - 29 июля (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Валерия Вахрушева](#)

**27 - 28 – 29 июля (пятница - суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. Модуль 2. Тренер, фасилитатор и лектор. Современные методы проведения бизнес-тренингов»**

Роли в неорганизованной группе. Роль тренера на разных этапах работы с группой. Проведение коммуникативных игр. Использование тренинговых методов при разрешении конфликтных ситуаций в организации.

**Тренер:** [Татьяна Коробенко](#)

**30 - 31 июля (понедельник - вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Стратегия организационных улучшений»**

Почему кризис по-разному повлиял на похожие организации? В чем главный секрет конкурентоспособности? Как отличить отдел, нуждающийся в улучшении, от того который лучше не трогать? Что лежит в основе эффективных изменений? Когда лучше начинать изменения в организации?

**Тренер:** [Александр Обрезков](#)

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА АВГУСТ 2012**

**2 – 3 августа (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Илона Струкова](#)

**4 – 5 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Практический PR»**

Что такое public relations? Основные принципы работы, функции, методы и виды PR. Работа on-line и в off-line. Направления PR в бизнесе. Event-management: создаем события для клиентов, партнеров, сотрудников. Работа со СМИ. Product Placement, спонсорство, нестандартное продвижение. PR в интернете: сайт компании и Social Media Marketing. PR первого лица компании и выстраивание личного бренда. Типичные ошибки в PR.

**Тренер:** [Вероника Сысуева](#)

**4 – 5 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Валерия Вахрушева](#)

**7 августа (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "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.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#)

**11 – 12 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Проведение собраний и совещаний»**

Как часто вы проводите собрания, утренние летучки, вечерние совещания? Наверное часто... А что делают на этих мероприятиях Ваши подчиненные? С какой энергией они уходят от Вас? Разве руководитель должен владеть навыками проведения собраний? Ответы на эти вопросы у каждого свои. Однако, эффективные собрания – это мероприятия, после которых сотрудники вдохновенно принимаются за свою работу.

**На тренинге Вы получите:**

- Структура собрания и совещания
- Технология распределение мест на совещании
- Планирование собрания (периодичность и время)
- Мотивы и потребности групп
- Методы мотивирующей речи
- Игры, используемые на собраниях
- Удержание повестки дня
- Работа со «звездами» (опытными сотрудниками с активной позицией)
- Позиция лидера на собрании

**Тренер:** Николай Смирнов

**11 – 12 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Бережливое производство: Оптимизация и совершенствование производственных процессов»**

Что такое бережливое производство, и как построить систему по оптимизации и совершенствованию производственных офисных бизнес-процессов. Анализ эффективности движения информационных потоков. Методы и инструменты снижения затрат на производство, экономия времени и оптимизация всех процессов. Кайдзен – система непрерывных улучшений.

**Тренер:** Наиль Тенишева

**11 – 12 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг: "Эффективный САМОМЕНЕДЖМЕНТ"**

Что нужно делать, чтобы чувствовать себя эффективным и самодостаточным человеком? Чтобы при достижении очередной желаемой цели не возникало чувство опустошения и вопрос «Зачем мне это было нужно?». «Добиваться поставленных целей и чувствовать себя счастливым» – вот наш девиз! Хотите открыть для себя новые возможности?

**Тренер:** Ирина Сукманюк или Валерий Елисеев

**13 - 14 августа (понедельник - вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управленческие компетенции: от собственной эффективности к результативности подчиненных».**

Как грамотно ставить цели и планировать их достижение? Как управлять мотивацией персонала, определять мотивы сотрудника и влиять на них? Как делегировать полномочия и контролировать рабочий процесс?

**Тренер:** Людмила Джерих

**14 – 15 августа (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Виктория Ковалева

**16 – 17 августа (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Николай Смирнов или Антон Федоров

**18 – 19 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Александр Ерофеев или Михаил Казанцев

**18 – 19 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная работа на выставке»**

Как привлекать нужных посетителей на стенд? Как заговорить с незнакомыми людьми? Как произвести хорошее впечатление? Что такое приёмы «загонной охоты» и иные методы группового взаимодействия на выставке? Как эффективно обрабатывать и использовать контакты и информацию, собранные на выставке? Почему Ваши сотрудники тратят время на разговоры с празднующимися посетителями и упускают реальные возможности «зацепить» потенциальных клиентов? Почему участие в выставках не приносит ожидаемого результата?

**Тренер:** Михаил Казанцев

**20 – 21 августа (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Антон Федоров

**20 – 21 августа (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Стратегическое управление организацией»**

Зачем организациям нужна Стратегия? Отличия стратегического и оперативного управления. Как на деятельность влияет внешнее окружение организации? Какова власть заинтересованных сторон? Какие ресурсы, способности и конкурентные преимущества есть у организации и как их усилить? Определение и оценка стратегических вариантов. Выявление факторов, которые могут помешать реализации выбранной стратегии.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**23 – 24 августа (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Навыки эффективного лидерства» (по книге С. Кови «7 навыков высокоэффективных людей»)**

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?

**Тренер:** Александр Обрезков

**25 – 26 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный отдел закупок»**

Затраты на управление закупками составляют от 40 до 60% в структуре себестоимости готовой продукции! Пути оптимизации закупочной деятельности в компании. Чем и как должны заниматься сотрудники отдела снабжения. Современные инструменты для расчета заказа, выбора поставщика и оценки эффективности закупочных операций.

**Тренер:** Ирина Сукманюк

**25 – 26 августа (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**25 – 26 - 27 августа (суббота – воскресенье - понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. Модуль 3. Работа с группой на тренинге. Групповая динамика. Работа с эмоциями на тренинге. Проблемные слушатели».**

Организация работы с группой. 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

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Михаил Казанцев или Ирина Сукманюк

**30 – 31 августа (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА СЕНТЯБРЬ 2012**

**3 – 4 сентября (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Проведение собраний и совещаний»**

Как часто вы проводите собрания, утренние летучки, вечерние совещания? Наверное часто... А что делают на этих мероприятиях Ваши подчиненные? С какой энергией они уходят от Вас? Разве руководитель должен владеть навыками проведения собраний? Ответы на эти вопросы у каждого свои. Однако, эффективные собрания – это мероприятия, после которых сотрудники вдохновенно принимаются за свою работу.

**На тренинге Вы получите:**

- Структура собрания и совещания
- Технология распределение мест на совещании
- Планирование собрания (периодичность и время)
- Мотивы и потребности групп
- Методы мотивирующей речи
- Игры, используемые на собраниях
- Удержание повестки дня
- Работа со «звездами» (опытными сотрудниками с активной позицией)
- Позиция лидера на собрании

**Тренер:** Николай Смирнов

**3 – 4 сентября (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** Антон Федоров

**3 – 4 сентября (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Продажи для риэлтеров»**

Схема продаж недвижимости. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. Использование техники СПИН. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Михаил Казанцев

**4 – 5 сентября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

**Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.**

**Тренер:** Кирилл Кириллов, предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**5 – 6 сентября (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный call-центр»**

Как произвести впечатление на клиента? Цикл общения в телефонном контакте и основные задачи оператора. Из чего складывается звуковой имидж фирмы и как поза и настроение влияют на голос. Владение эмоциями и реакция на свои ошибки. Техники вежливого отказа и принятия благодарности.

**Тренер:** Михаил Казанцев

**5 – 6 сентября (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный мерчендайзинг»**

Цели и задачи, законы и инструменты мерчендайзинга. Грамотное представление товара. В какой части магазина лучше всего разместить свой товар. Действенный мерчендайзинг товара-новинки. Правила формирования покупательских потоков и их изменение по собственному желанию. В чем различия мерчендайзинга для разных форматов торговых точек?

**Тренер:** Людмила Джерих

**6 сентября (четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**6 – 7 сентября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эмоционально-ориентированная техника продаж»**

Хотите превратить процесс продажи в удовольствие для себя и своих клиентов?

Создать уникальное предложение и обойти конкурентов?

Научиться управлять эмоциями клиентов и своими собственными?

Если да, то этот тренинг создан именно для Вас.

**Тренер:** Александр Обрезков

**6 – 7 сентября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Лидерство и управление мотивацией команды»**

Феномен лидерства. Когда и где мы можем наблюдать примеры лидерского поведения? Формальные и неформальные лидеры. Социальные и интеллектуальные лидеры. Племенные и коллективные лидеры. Индивидуальные творческие лидеры. Разница между ними и какими способами они оказывают влияние на людей. Какие качества делают человека лидером? Гипотезы о природе лидерства. Что нужно для того, чтобы развить лидерские навыки? Влияние группы на лидера и лидера на группу. Как лидеры влияют на создание команды, как мотивируют людей? Роли в команде, как они проявляются. Необходимый набор ролей. Как из неорганизованной группы сделать команду? Как направить команду на развитие и достижение целей?

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Ирина Сукманюк

**8 – 9 сентября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**11 – 12 сентября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная реклама»**

Реклама, как несущий элемент концепции маркетинг. Основа рекламного сообщения, рекламная идея, кейс-стори. Виды рекламных кампаний: стратегическая / имиджевая, тактическая / продуктовая, on-line и в off-line. Выбор рекламоносителя и правовые ограничения. Медиапланирование: охват, частота, интенсивность, вес. Показатели CPM и CPT. Тестирование и оптимизация медиа-плана. Специфика медиапланирования на различных ресурсах.

**Тренер:** Вероника Сысуева

**13 – 14 сентября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Виктория Ковалева

**15 – 16 сентября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Валерия Вахрушева или Александр Ерофеев

**17 – 18 сентября (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы управления проектами»**

Чем проект отличается от текущей деятельности? Как управлять проектами, чтобы достигать поставленных целей? Практические инструменты: оценки рисков, планирования и управления командой проекта.

**В ходе тренинга Вы сможете:**

- проанализировать «свои» проекты и применить к ним инструменты, рекомендуемые мировой практикой проектного управления;
- выявить причины проблем, существующих в процессе управления проектами и определить пути их решения.

**Тренер:** Ирина Сукманюк или Валерий Елисеев

**18 – 19 сентября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Илона Струкова

**18 – 19 сентября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Основы маркетинговой деятельности организации»**

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. Все задания выполняются на примерах практической деятельности участников тренинга.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**20 сентября (четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг " 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.

**Тренер:** [Алексей Сергеев](#) или [Антон Федоров](#)

**20 – 21 сентября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Николай Смирнов](#) или [Антон Федоров](#)

**22– 23 сентября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** [Валерия Вахрушева](#) или [Михаил Казанцев](#)

**22 – 23 сентября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный отдел закупок»**

Затраты на управление закупками составляют от 40 до 60% в структуре себестоимости готовой продукции! Пути оптимизации закупочной деятельности в компании. Чем и как должны заниматься сотрудники отдела снабжения. Современные инструменты для расчета заказа, выбора поставщика и оценки эффективности закупочных операций.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**22 – 23 - 24 сентября (суббота – воскресенье - понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. Модуль 4. Разработка бизнес-тренинга и анализ потребностей. Написание программ и уникальных коммерческих предложений. Оценка эффективности тренинга».**

Начало карьеры молодого бизнес-тренера. Как создавать и продавать свои программы. Как разработать цепочку подводящих к продаже тренинга продуктов. Методы повышения стоимости бизнес-тренера и консультанта. Самопрезентация для клиента. Как вести переговоры.

**Тренер:** [Татьяна Коробенко](#)

**27 – 28 сентября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** [Алексей Сергеев](#)

## **РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ОКТЯБРЬ 2012**

**4 октября (четверг, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Техники холодных звонков»**

Техники прохождения секретарского барьера. Как назначить встречу с клиентом и получить мобильный телефон руководителя. Как преодолеть внутренний барьер, совершая холодные звонки.

Психологическая защита при звонках.

Данный тренинг основан на методике холодных звонков Стивена Шиффмана, который считается лучшим в мире тренером по данной теме.

**Тренер:** Роман Аргашков

**4 - 5 октября (четверг - пятница, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Финансы для руководителей»**

Какие решения и на основании какой финансовой информации принимают нефинансовые менеджеры? Что такое управление финансами? Кто и чем именно управляет, когда управляет финансами? Для чего необходимо управлять финансами?

**Тренер:** Валерий Елисеев

**6 – 7 октября (суббота – воскресенье, с 11.00. до 19.00.)**

### **Тренинг для женщин «Новая Я»**

Восприятие себя изнутри и трансляция этого образа окружающим. Работа с представлениями о себе. Нахождение новых способов реализации своих женских ролей. Типичные ошибки большинства людей в выборе вещей, формировании гардероба. Типы внешности. Гардероб разрабатывается на практике с каждой участницей. Стилист дает конкретные рекомендации по созданию индивидуального стиля. Составление "новых" комплектов из "старых" вещей.

**Тренер:** Илона Струкова, Ольга Сычева и стилист Елена Койнова

**6 – 7 октября (суббота – воскресенье, с 11.00. до 19.00.)**

### **Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**6 – 7 октября (суббота – воскресенье, с 11.00. до 19.00.)**

### **Тренинг «Создание работающей команды. Усиление роли руководителя»**

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. Проблемы командной работы и пути выхода из сложных ситуаций. Коррекция неконструктивного поведения членов команды. Как добиться добровольного участия членов команды в реализации целей.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Татьяна Коробенко

**9 – 10 октября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Проведение собраний и совещаний»**

Как часто вы проводите собрания, утренние летучки, вечерние совещания? Наверное часто... . А что делают на этих мероприятиях Ваши подчиненные? С какой энергией они уходят от Вас? Разве руководитель должен владеть навыками проведения собраний? Ответы на эти вопросы у каждого свои. Однако, эффективные собрания – это мероприятия, после которых сотрудники вдохновенно принимаются за свою работу.

**На тренинге Вы получите:**

- Структура собрания и совещания
- Технология распределение мест на совещании
- Планирование собрания (периодичность и время)
- Мотивы и потребности групп
- Методы мотивирующей речи
- Игры, используемые на собраниях
- Удержание повестки дня
- Работа со «звездами» (опытными сотрудниками с активной позицией)
- Позиция лидера на собрании

**Тренер:** [Николай Смирнов](#)

**11 – 12 октября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Системное управление предприятием»**

Вы хотите, чтобы Ваша организация работала как швейцарские часы и была устойчива в долгосрочной перспективе? В этом Вам поможет формирование системного взгляда на ее работу: разработка и реализация стратегии, построение системы бизнес-процессов, вопросы мотивации персонала, формирование корпоративной культуры и многое другое в системе и конкретно для Вашего бизнеса на нашем тренинге.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**12 – 13 октября (пятница - суббота, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Развитие отношений с розничными сетями»**

Для успешной работы с сетью важно понимать как она "устроена" (анатомия сети) и взаимодействие подразделений между собой, мотивация каждого подразделения! Только так можно быть создателем таких (эффективных) отношений и строить их на разумном финансовом основании.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**13 – 14 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи»**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** [Михаил Казанцев](#) или [Валерия Вахрушева](#)

**16 – 17 октября (вторник – среда, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Бережливое производство: Оптимизация и совершенствование производственных процессов»**

Что такое бережливое производство, и как построить систему по оптимизации и совершенствованию производственных офисных бизнес-процессов. Анализ эффективности движения информационных потоков. Методы и инструменты снижения затрат на производство, экономия времени и оптимизация всех процессов. Кайдзен – система непрерывных улучшений.

**Тренер:** [Наиля Тенишева](#)

**17 – 18 октября (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление изменениями»**

Организационные изменения: их значение, планирование, основные препятствия на пути организационных изменений. С чего начать изменения? Модель Стратегического Анализа и Синтеза, другие инструменты организационных изменений. Системный стратегический подход у изменениям и предупреждение негативных последствий.

Квалификация преподавателя подтверждена сертификатом, подписанным лично Дэвидом Ханна, автором модели «Стратегии организационных изменений»

**Тренер:** Александр Обрезков

**19 – 20 октября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Виктория Ковалева

**20 – 21 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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» и «сбоку».

**Тренер:** Михаил Казанцев

**20 – 21 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Навыки эффективного лидерства»**

Хотите лидировать в деловой сфере и в отношениях с другими людьми?

Добиться успеха и быть по-настоящему счастливым человеком?

Развить в себе лидерские качества и стать авторитетом для коллег и подчиненных?

Если да, то этот тренинг создан именно для Вас.

**Тренер:** Александр Обрезков

**20 – 21 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективная рекламная деятельность»**

Какие приемы продвижения компаний наиболее эффективны? Важные аспекты и конкретные ситуации рекламной деятельности. Способы определения результативности рекламы. Приобретение навыков поиска и грамотного использования информационных каналов. Какие методы продвижения используют промо-менеджеры? Как увеличить продажи в два раза, используя эффективные методы и тексты?

**Тренер:** Николай Смирнов

**20 – 21 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.

**Тренер:** Кирилл Кириллов, предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**20 – 21 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление командой проекта»**

«Кадры решают все!» И.Сталин. И в управлении проектами это особенно важно. Даже самый хорошо спланированный и выгодный проект может потерпеть неудачу, если Менеджер проекта не сможет правильно сформировать, мотивировать и управлять своей командой и другими участниками проекта! Вы хотите узнать, что нужно делать, чтобы все участники проекта единой силой двигались к намеченной цели?

Вы хотите понять, что мешает Вам достигать желаемого результата и что надо с этим делать?

Приходите на тренинг!

Тренер: [Ирина Сукманюк](#)

**23 октября (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Семинар «Продвижение услуг в Интернет»**

Как создать продающий сайт? Что самое главное при верстке и дизайне? Какие существуют типичные ошибки при работе со своим порталом? Как привлечь посетителей и удержать их на своем сайте? 10 хитростей: как улучшить работу? Как подготовить тексты для публикаций на сайте?

Тренер: [Александр Соколов](#)

**24 – 25 октября (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный подбор и мотивация персонала»**

Как правильно составить объявление. Как найти нужного, продуктивного сотрудника. Как определить уровни мотивации сотрудников при приеме на работу. Критерии отбора и мотивация: Какие люди нам нужны, и как их определить. Полная схема подбора сотрудников. Как эффективно провести собеседование? 5 важных вопросов. Как определить ложь.

Тренер: [Татьяна Коробенко](#) или [Александр Ерофеев](#)

**25 – 26 октября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

Тренер: [Алексей Сергеев](#)

**27 – 28 октября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговоры и продажи по методу СПИН»**

Ключевые факторы успеха в продажах. Секреты успешных "продавцов". Исследование 35000 случаев продаж. Работа с трудными клиентами. Ведение торговых переговоров, написание коммерческих предложений. Планирование прогресса в продажах. Продажа путем задавания вопросов. Эффективные вопросные схемы, позволяющие подвести к заключению сделки практически любого клиента.

Тренер: [Александр Обрезков](#)

**РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА НОЯБРЬ 2012**

**3 – 4 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление мотивацией для руководителей»**

Как изменить подход к работе и заставить работу работать на вас? Как влиять на собственную мотивацию и управлять мотивацией сотрудников? Сколько времени в день Вы ощущаете себя мотивированным на работе? Знаете ли Вы, что вам нужно, и дает ли это Вам ваша организация? Мотивированный руководитель – залог мотивации подчиненных. Системный подход к выявлению внутренней мотивации. Алгоритм работы с собственной мотивацией. Усиление лидерства и управленческого стиля через развитие навыка выявления внутренней мотивации.

Тренер: [Елена Баландина](#)

**3 – 4 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**3 – 4 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Ситуативное лидерство»**

Лидерство: цели и смыслы. Система: Лидер-группа-ситуация. Типологии людей и их взаимодействие. Влияние лидера на группу и группы на лидера. Этапы развития группы и роль лидера на каждом этапе. Поддержание личной уверенности лидера. Как управлять мотивацией и продуктивностью людей.

**Тренер:** Александр Обрезков

**5 – 6 ноября (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление в стиле коучинг»**

Тренинг «Управление в стиле коучинг» открывает новые возможности в управлении командой. В мотивации ключевых сотрудников отдела обычно не работают стандартные методы. Опытные и результативные сотрудники, "звезды", часто демотивируются стандартными методами. В традиционном подходе к управлению

рекомендуют снижать звездность. Но подумайте, какие результаты даст команда настоящих звезд? Как найти подход к "звездам", при этом не потеряв лицо? Как увеличить личную заинтересованность сотрудника в своем результате? Ответы на эти и другие вопросы Вы получите на тренинге.

**Тренер:** Николай Смирнов

**8 ноября (четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Работа с возражениями»**

Как распознавать и нейтрализовать возражения. Как преодолеть дискомфорт и не вовлекаться в конфликт? Как говорить о конкурентах. Разновидности возражений, типы клиентов, работы с жалобами, претензиями, рекламациями.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**10 ноября (суббота, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Валерия Вахрушева

**10 – 11 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Александр Ерофеев или Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**10 – 11 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективное управление коммерческой недвижимостью»**

Что нужно, чтобы создать собственную управляющую компанию? Как разработать "Программу управления" по объекту недвижимости? Способы взаимодействия между собственником объекта и управляющей компанией. Как управлять доходами и расходами объекта недвижимости? Как привлечь стабильного арендатора? Создание и управление инфраструктурой объекта недвижимости. Как подобрать квалифицированный персонал? Стандартизация процессов управления, эксплуатации, клининга и контроля доступа. Выбор субподрядчика.

**Тренер:** Наталья Семенова

**14 – 15 ноября (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Продажи для опытных менеджеров. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности»**

Тонкости продаж. Работа с возражениями о цене. Переговоры о цене, скидках и возврате дебиторской задолженности. Как давать скидки с выгодой для собственной фирмы. Как получать долги, сохраняя отношения. Как отвоевать клиента у конкурента. Как вернуть потерянного клиента. Особенности работы с крупными клиентами (торговые сети, ассоциации, корпорации). Противодействие манипуляциям закупщиков.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Александр Обрезков

**15 – 16 ноября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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.

**Тренер:** Юрий Богопольский или Михаил Казанцев

**15 – 16 ноября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Финансы для нефинансовых менеджеров»**

Цель тренинга: научить понимать критерии финансового успеха компании и оценивать свое влияние на результаты деятельности компании. Освоить и применять язык финансовых специалистов на том уровне, на котором принимает решения менеджер. Финансовые цели и задачи предприятия на разных этапах развития, финансовое планирование, основные принципы бюджетирования и многое другое.

**Тренер:** Наталия Шкурякова или Валерий Елисеев

**15 – 16 ноября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Стратегия организационных улучшений»**

Почему кризис по-разному повлиял на похожие организации? В чем главный секрет конкурентоспособности? Как отличить отдел, нуждающийся в улучшении, от того который лучше не трогать? Что лежит в основе эффективных изменений? Когда лучше начинать изменения в организации?

**Тренер:** Александр Обрезков

**17 – 18 – 19 ноября (суббота – воскресенье – понедельник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Курс для бизнес-тренера. 1 модуль. "Введение в бизнес-тренинг. Задачи бизнес-тренинга и особенности обучения взрослых. Мотивация участников. Основные умения тренера»**

Отличия бизнес-тренинга от других видов обучения. Диагностика перед тренингом. Как составить программу под потребности и затруднения участников? Моделирование блока и подбор упражнений. Интерактивные методы и игры. Роль тренера и роль фасилитатора.

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Ирина Сукманюк

**17 – 18 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.

**Тренер:** Кирилл Кириллов, предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**17 – 18 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Жесткие переговоры»**

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

**Тренер:** Михаил Казанцев

**17 – 18 ноября (суббота – воскресенье, с 11.00. до 19.00.)**

**Тренинг для женщин «Новая Я»**

Восприятие себя изнутри и трансляция этого образа окружающим. Работа с представлениями о себе. Нахождение новых способов реализации своих женских ролей. Типичные ошибки большинства людей в выборе вещей, формировании гардероба. Типы внешности. Гардероб разрабатывается на практике с каждой участницей. Стилист дает конкретные рекомендации по созданию индивидуального стиля. Составление "новых" комплектов из "старых" вещей.

**Тренер:** Илона Струкова, Ольга Сычева и стилист Елена Койнова

**22 – 23 ноября (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Личная эффективность и уверенное поведение»**

Что делает человека эффективным? Мои актуальные зоны роста. Бессознательные стратегии выбора. Чего я хочу "на самом деле", и почему сейчас для меня важно именно это? Постановка личных целей и план достижения. Скрытая мотивация. Как примирить "Надо" и "Хочу". Что такое "лень", и как с ней сотрудничать. Вдохновение "по заказу". Анатомия уверенности: от чего она зависит и как ей управлять. Устойчивость самооценки. Противостояние манипулятивному и агрессивному влиянию. Самопрезентация и личный имидж. Управление состоянием и психологические приемы в публичной речи.

**Тренер:** Александр Ерофеев

**23 – 24 ноября (пятница – суббота, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**24 – 25 ноября (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Валерия Вахрушева

**24 ноября (суббота, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Копирайтинг. Как создать «продающее» коммерческое предложение»**

Почему они покупают или не покупают? Почему коммерческие предложения оказываются в корзине для бумаг, а не на рассмотрении? Как создавать продающие коммерческие предложения? Как быстро пройти путь от анализа успехов конкурентов к созданию идеального предложения?

Для руководителей, специалистов по продажам, маркетингу и рекламе.

**Тренер:** Михаил Казанцев

## **РАСПИСАНИЕ ТРЕНИНГОВОГО АГЕНТСТВА «МАСТЕР-КЛАСС» НА ДЕКАБРЬ 2012**

**1 – 2 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «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.

**Тренер:** Михаил Казанцев или Валерия Вахрушева

**4 декабря (вторник, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг " 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.

**Тренер:** Алексей Сергеев или Александр Ерофеев

**5 – 6 декабря (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Техника эффективной бизнес-презентации»**

Бизнес презентации – это особая форма общения – публичное выступление, которое ориентировано на конкретный бизнес результат. Вызвать и поддерживать интерес аудитории на протяжении всего выступления – настоящее искусство. Овладеть им может практически каждый, стоит лишь овладеть определенными навыками.

- С чего начать?
- О чем рассказать за отведенное время?
- Как отреагирует на это аудитория?
- А что сделать с волнением, которое вообще мешает сказать что-либо адекватное?

Чем ближе дата публичного выступления, тем актуальней эти вопросы. Научиться готовить, а главное, проводить эффективные бизнес-презентации поможет этот тренинг. Участники научатся выстраивать презентацию в соответствии с поставленными целями и особенностями аудитории, смогут потренировать навыки выступления перед аудиторией, готовить и использовать визуальные средства для эффективной бизнес-презентации

**Тренер:** Валерий Елисеев

**5 – 6 декабря (среда – четверг, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Управление изменениями»**

Организационные изменения: их значение, планирование, основные препятствия на пути организационных изменений. С чего начать изменения? Модель Стратегического Анализа и Синтеза, другие инструменты организационных изменений. Системный стратегический подход у изменениям и предупреждение негативных последствий.

Квалификация преподавателя подтверждена сертификатом, подписанным лично Дэвидом Ханна, автором модели «Стратегии организационных изменений»

**Тренер:** Александр Обрезков

**6– 7 декабря (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «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.

**Тренер:** Виктория Ковалева или Валерия Вахрушева

**8 – 9 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

### **Тренинг «Управление временем»**

Чёткая постановка задач. Выделение приоритетов. Инструменты планирования. Делегирование полномочий. Поглотители времени. Построение собственной системы управления временем. Самомотивация и самоменеджмент.

**Тренер:** Александр Ерофеев или Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**8 – 9 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговорные гамбиты для продавцов»**

Покупатели оказывают давление? Манипулируют, шантажируют, «выкручивают руки»? Хотите с этим справиться? Продавать больше, дороже, быстрее? Изучите техники переговорных гамбитов! Они помогут вам оказывать влияние на партнера по переговорам, склонять чашу весов на свою сторону и нейтрализовать манипуляции ваших клиентов. Переговорные гамбиты – это тактические приемы, позволяющие перехватить и удержать инициативу в ходе переговоров при заключении сделок.

**Тренер:** Михаил Казанцев

**10 – 11 декабря (понедельник – вторник, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Стратегическое планирование»**

Стратегический анализ деятельности. Определение стратегических приоритетов: видение, миссия, долгосрочные цели развития. Формулировка корпоративной и бизнес стратегии. Определение конкретных шагов по ее реализации. Все вопросы рассматриваются в приложении к конкретным ситуациям компаний-участников.

**Тренер:** Сукманюк Ирина

**15 – 16 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Управление рисками проекта»**

Именно проекты помогают нам быстро и качественно осуществлять изменения и реализовывать сложные задачи. Но чем больше выгода от ожидаемого результата, тем выше риск потерпеть неудачу! Что нужно делать, чтобы выиграть в самой рискованной ситуации, и когда лучше остановиться, чем продолжать?! На эти и другие интересующие Вас вопросы в области управления проектами Вы сможете найти ответы, придя на тренинг.

**Тренер:** Сукманюк Ирина

**15 – 16 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Эффективный подбор и мотивация персонала»**

Как правильно составить объявление. Как найти нужного, продуктивного сотрудника. Как определить уровни мотивации сотрудников при приеме на работу. Критерии отбора и мотивация: Какие люди нам нужны, и как их определить. Полная схема подбора сотрудников. Как эффективно провести собеседование? 5 важных вопросов. Как определить ложь.

**Тренер:** Татьяна Коробенко или Александр Ерофеев

**20 – 21 декабря (четверг – пятница, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «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?

**Тренер:** Алексей Сергеев

**22 – 23 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг "Активные продажи"**

Схема продаж. Алгоритмы действий на каждом этапе продажи. Разработка речевых модулей для основных ситуаций. Составление "шпаргалок". Налаживание и усиление контакта. Выяснение явных и скрытых потребностей клиента. "Прицельная" презентация. Техники работы с возражениями. Изящные завершения сделок.

**Тренер:** Валерия Вахрушева или Михаил Казанцев

**22 – 23 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Переговоры о закупках»**

Как переложить на поставщиков возможно большее бремя продвижения их товаров на рынок? Как добиться значительных уступок по условиям работы и дополнительным преференциям? Что гарантирует Вашей компании оптимальный ассортимент и бесперебойность поставок? «Жесткий» стиль работы с поставщиками, практические приемы улучшения условий, долгосрочные стратегии – эффективные инструменты работы закупщика.

**Тренер:** [Ирина Сукманюк](#)

**22 – 23 декабря (суббота – воскресенье, с 10.00. до 18.00.)**

**Тренинг «Технология управления личными финансами для руководителей и ключевых сотрудников компании»**

Грамотная постановка целей и сроков их достижения. Расчет личного финансового плана и шаги по его реализации. Увеличение дохода компании за счет стремления сотрудников зарабатывать больше. Создание своей финансовой свободы. Методики погашения долгов и кредитов. Основные ошибки при увеличении дохода. Простые и эффективные способы защиты от потери работы или бизнеса.

**Программа обучения включает в себя не только двухдневный тренинг, но и 4 посттренинговых занятия и одну индивидуальную консультацию по личному финансовому плану для каждого участника.**

**Тренер:** [Кирилл Кириллов](#), предприниматель, президент консалтинговой группы «Гений Жизни»

**28 декабря (пятница, с 19.00. до 22.00.)**

**Тренинг «Коллаж Мечты»**

"Коллаж Мечты" - популярная психологическая техника, основанная на позитивном мышлении, визуализации, программировании своего будущего.

На встрече с Вами будут работать опытные тренеры, которые в процессе изготовления Коллажа, помогут открыть дополнительные ресурсы для реализации Ваших целей, увидеть скрытые возможности. Каждый участник получит ценную информацию для профессионального и личностного развития.

"Коллаж Мечты" - это инструмент настройки Вашей жизни на волну успеха!

**Тренер:** [Илона Струкова](#), [Ольга Сычева](#)