КРЕАЦИЈА
ЗДРУЖЕНИЕ НА БИЗНИСИ И КОНСУЛТАНТИ

КАТАЛОГ

на обуки за вработените во Приватни компании

за

„Развој и унапредување на лични вештини“

1. Комуникација (основно и напредно ниво).
2. Презентациски вештини.
3. Управување со време.
4. Управување и разрешување на конфликти и проблеми.
5. Управување со стрес и справување со стресни ситуации.
6. Техники за преговарање.
7. Техники на поставување на прашања.
8. Вештини на фасилитирање.
9. Самомотивација и мотивација на соработници.
10. Управување со проекти и проектни тимови
11. Продажни вештини - основно ниво.
12. Продажни вештини - напредно ниво.
13. Комуникациски вештини -
14. Грижа за корисници / ориентираност кон корисници.
15. Справување со тешки корисници.
16. Пишана комуникација - напредно ниво.
17. Финансии за нефинансиери.
18. Успешно водење на состаноци.
19. Градење на тим и тимска работа.
20. Обука на обучувачи.

Програмите за начинот на изведуување на обуките се разработени како дводневни обуки според врметретраењето на сесиите, темите што ќе се опфатат во секоја сесија, методот на работа и целта што се сака да се постигне сосекој сесија.

Скопје Мај 2015

1000 Skopje, Str. Nikola Parapunov bb,
Tel/fax:+389 2 3216 903 creation@t-home.mk www.kreacija.org

Програма за обука на Тема : **II/1 КОМУНИКАЦИЈА (основно и напредно ниво).**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	Отварање на обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Претставување на агендата, целите на обуката и начинот на работа Ice Breaker-Вежба за започнување на работилницата	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката Да се откријат очекувањата на учесниците
Сесија 2	Вовед во комуникацијата • Комуникација -Што е тоа? • Процес на комуникација • Првиот впечаток - најважен • The Johari Window (Џо/ Хари прозорец) • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг	ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците да добијат воведни познавања за процесот на комуникација Учесниците да го разберат значењето на првиот впечаток при комуницирањето
Сесија 3	Видови на комуникација • Вербална комуникација • Невербална комуникација • Вежба	Презентација Индивидуална работа Играње на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците да ги разберат разликите и значењето на вербалната и невербалната комуникација
Сесија 4	Техники за успешна комуникација • Активно слушање • Давање на фидбек • Поставување на прашања и одговори • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесници да ги совладаат техниките за успешна комуникација

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Тешкотии и пречки при комуницирањето • Бариери во комуникацијата • Перцепции • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за вториот ден Да се стекнат познавања за тешкотиите и пречките при комуницирањето

Сесија 6	Справување со тешкотиите при комуницирањето • Типови на личности и начини за нивно успешно менаџирање • Справување со проблематични ситуации и "тешки" луѓе-со жалби и поплаки на незадоволни клиенти • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг Играње на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците да добијат основни познавања за типовите на личности и начините за нивно успешно менаџирање Сите учесници да стекнат вештини за справување со проблематични ситуации и "тешки" луѓе
Сесија 7	Пишана комуникација • Пишување на документи • Пишување на е-маил • Вежба - Писмена комуникација-: предности и недостатоци - Масовна комуникација: односи со јавност, реклами	Презентација Индивидуална работа Дискусија Играње на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се стекнат учесниците со основни вештини за успешна пишана комуникација, како и успешна посредна комуникација и правилно користење на медиумите
Сесија 8	Усмена комуникација • Ефективен говор и презентација • Комуникација преку телефон • Техники за справување со "тешки клиенти" и решавање на приговори по телефон • Вежба Што научив? • Работи што ќе започнам да ги правам • Работи што ќе престанам да ги правам • Работи што ќе продолжам да ги правам	Презентација Индивидуална работа Дискусија Играње на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point	Сите учесници да стекнат вештини за ефективна усмена комуникација Учесниците да ги совладаат техниките за справување со "тешки клиенти" и решавање на приговори по телефон

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски,, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/2 ПРЕЗЕНТАЦИСКИ ВЕШТИНИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Маркери Лепак	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	• Елементи на успешна презентација, (Содржина, дизајн, презентирање) • Вовед во презентацијата • Дефинирање на целта на презентацијата • Планирање на презентација • Структура и содржина на презентацијата	Кратка Презентација Групна работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со елементите за успешна комуникација
Сесија 3	• Вовед во двонасочна комуникација • Поставување на прашања • Техника на потврдување преку прашување • Активно слушање	Кратка Презентација Вежба: Игра на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point Камера	Да се запознаат учесниците со техники на прашување и активно слушање
Сесија 4	• Припрема, почеток на презентацијата • Стилови на презентација • Користење на аудио визуелна опрема *Подготовка на дизајнот* • Подлога,Бои, Фонт • Слајдови, Ефективни скици и графикони • Препораки и совети за добро дизајнирана презентација	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со останатите елементи значајни за успешна презентација

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Кратко потсетување темите од претходниот ден • Агенда на денот • Вовед во начини на комуникација со публика (појавување, израз на лице, контакт со очи, движење, гестови, глас, јазик, хумор)	Кратка Презентација Вежба: Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со најзначајните компоненти при комуникација со публика
Сесија 6	*Развивање на содржината* • Анализа на слушателите • Истражување и собирање на релевантни информации (менаџирање на информации) • Претворање на информациите во краток опис (преглед) • Стил и формат на содржината	Кратка Презентација Вежба: Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Камера	Да се запознаат учесниците со најзначајните компонети при комуникација со публика Да се запознаат учесниците за значењето на содржината како најважен елемент во презентациите
Сесија 7	*Како да се стане добар презентер* • Подготовка (анализа и стратегија) • Логистика (аудио-визуелна/грфичка подготовка) • Show Time (прв впечаток, презентациони техники, невербална комуникација) • Говор (јазик и глас) • Интерактивност (успешно менаџирање на прашања & одговори) • Сменување на улогите (станување на добар слушач) • Водич за добар презентер	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со методите за контрола при комуникација со публика Да се воведат учесниците во тајните на успешното презентирање
Сесија 8	• Оддржување на контрола при презентирањето • Што после презентацијата? (заклучоци, одлуки и подобрувања) • Заклучок на обуката и корисни совети и материали • Отценка на денот	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали, *Прирачник*: **ВОДИЧ за Добар Презентер**

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски,, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/3 УПРАВУВАЊЕ СО ВРЕМЕ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Маркери Лепак	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Вовед во управување со време* ○ Потребата за управување со времето ○ Проблеми во однесувањето со времето	Кратка Презентација Групна работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците кои се пречките за успешно управување со време Да се запознаат учесниците со проблемите кои произлегуваат од недостатокот на време и поделбата на времето во текот на денот.
Сесија 3	*Техники на управување со време* • 10 техники за управување со време • Управување со телефон • Управување со состаноци	Кратка Презентација Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Камера	Да се запознаат учесниците со техники на кориетење на телефон и водење на сотаноци
Сесија 4	• Планирање на времето • Оценка на денот	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со пречките и корисностите од делегирањето

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Кратко потсетување темите од претходниот ден • Агенда на денот • Делегирање	Кратка Презентација Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со техники на делегирањето
Сесија 6	• Менаџмент на време • Лична организација • Планирање на времето - краткорочно и долгорочно	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со важноста од управувањето со време и начините на планирање на времето симптомите на лоша лична организација
Сесија 7	○ Подготвување на детален план на активности ○ Придржување кон термините, поставување на приоритети	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се усвојат начините на ефективно планирање активности во текот на работниот ден и принципите на поставување приоритети
Сесија 8	• Подготвување на проценка, дневни извештаи • Заклучок на обуката, корисни совети и материјали • Оценка на денот	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Образец за планирање на време	Запознавање со начините на проценка и изготвување на дневни извештаи Да се запознаат учесниците со корисни страници и материјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски,, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/4 УПРАВУВАЊЕ И РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФГЛИКТИ И ПРОБЛЕМИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Маркери Лепак	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Што е конфликт ?* ○ Дефиниции и видови на конфликти. ○ Кои се причините за избивање на конфликт. ○ Елементи на конфликт.	Кратка Презентација Групна работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците кои се пречките за успешно управување со време
Сесија 3	*Управување со конфликти (Интерперсонални и интраперсонални)* • Имање-немање моќ, не-еднаков третман, нефер третман од страна на повисокиот по хиерархија, • различни вредности, разлики во перцепција, ограничени ресурси, департманизација , • битка за фотељи и привилегии, повреда на нечија територија , претерани чувства и силни емоции.	Кратка Презентација Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Камера	Да се запознаат учесниците со техники на кориетење на телефон и водење на сотаноци
Сесија 4	*Решавање на конфликти и проблеми* • Четири пристапи кон конфликтите • Матрица на решавање на конфликти	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со пречките и корисностите од делегирањето

Програма за обука на Тема : **II/4 УПРАВУВАЊЕ И РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФГЛИКТИ И ПРОБЛЕМИ**

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Природа на конфликтите, видови конфликти • Извори и реакции на конфликтите • Фактори што влијаат врз конфликтите	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со изворите на конфликтите и разните видови на реакции на конфликтите Запознавање со факторите кои можат да придонесат конфликтите да се разгорат или мирно да се разрешат
Сесија 6	*Начини на разрешување конфликти* • Насилно • Ненасилно	Кратка Презентација Групна работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Усвојување на начините на ненасилно разрешување на конфликтите
Сесија 7	*Соработливо и несоработливо преговарање во разрешувањето на конфликтите и проблемите* • Елементи и фази на соработливо преговарање	Кратка Презентација Игра на улоги Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Камера	Запознавање со преговарањето како начин на рарешување на конфликтите - разликување соработничко-несоработничко преговарање
Сесија 8	• Посредување во разрешувањето на конфликтите и проблемите	Кратка Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со посредувањето како начин на рарешување на конфликтите

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски,, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/5 УПРАВУВАЊЕ СО СТРЕС И СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕСНИ СИТУАЦИИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи,Цели на обуката, *Вовед во темата: Што е стрес и како да го препознаеме*	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Маркери Лепак	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	○ Дефиниции и видови на стрес ○ Кои се изворите на стресови ○ Позитивни и негативни аспекти на стресот ○ Индикатори на стрес	Кратка Презентација Групна работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со поимите поврзани со стресот
Сесија 3	- Симптоми на стрес - Стресори и нивни карактеристики	Презентација Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Препознавање на симптомите на стрес - Препознавање на стресорите
Сесија 4	• Видови стрес • Нивоа на стрес • Причини за стрес • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со различните видови, нивоа и причини за стрес

Програма за обука на Тема : **II/5 УПРАВУВАЊЕ СО СТРЕС И СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕСНИ СИТУАЦИИ**

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	- Стресори на работно место и во секојдневниот живот - Личноста и стрес - Вежби и техники за опуштање	Презентација Индивидуална работа Дискусија Практични вежби	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- препознавање и надминување на ситуациите и односите кои предизвикуваат стрес
Сесија 6	- Психонеуроендокрини процеси при стрес - Стрес и заболувања	Презентација Индивидуална работа Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Препознавање на функционалните симптоми на стрес
Сесија 7	*Менаџирање на стрес* • Техники за справување со стрес • Корисни совети за - Справување со стрес - Стрес редуцирачки методи	Презентација Индивидуална работа Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- оспособување за примена на стрес редуцирачки вежби и техники - Стекнување на вештини за управување и справување со стресни состојби
Сесија 8	• Стрес на работа • Стресни ситуации со корисници по телефон • Вежба - Активности кои ослободуваат од стрес - Техники за опуштање - Анти стрес програми • Заклучоци и евалуација на работилницата	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point Презентација	-Оспособување за примена на стрес редуцирачки вежби и техники -Запознавање со видови, причини и околности за настанување на стрес на работа Стекнување на вештини за справување со стресни ситуации при комуникација со корисници по телефон

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски,, и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/6 ТЕХНИКИ ЗА ПРЕГОВАРАЊЕ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	○ *Бизнис е водење на преговори !* • Вовед во преговарање • Со кој треба да се преговара • Елементи на преговарањето (прашањето, позицијата на преговарачите и интересот	Кратка Power point Презентација	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците со процесот на преговарање
Сесија 3	○ **П***одготовка на преговарањето* • Најчести грешки во преговарањето • Процесот на преговарање ○ Концепт на преговарање ○ Фази во преговарањето ○ Учесници во преговарачкиот процес • Техники на преговарање ○ Огледало ○ СПИН	Кратка Презентација Индивидуална работа Role playing	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Internet (по можност)	Учесниците да се стекнат со сознанија за процесот на преговарање, можните позиции во преговорите и техниките за преговарање за сопствените интереси Учесниците да се запознаат со концептот на преговарање Сите учесници да ги разберат фазите, елементите и учесниците во преговарачкиот процес
Сесија 4	○ *Преговарачки пристапи* • Преговарање заради решавање на проблем/изнаоѓањерешение • WIN/WIN пристап при *продажни преговори* ○ *Тактики и вештини за преговарање* • Групна активност: Одговор кон отпорот на другите	Кратка Презентација Индивидуална работа Дебата Дискусија заклучување	Флип чарт. ЛЦД проектор	Учесниците да стекнат познавања за преговарачки пристапи Добро да се разбере суштината на WIN/WIN пристапот во *продажните преговори* Учесниците да стекнат парктично искуство за тоа како да се одговори на отпорот на другите

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	Вовед • Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Групна активност: Започнување на преговори	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Учесниците да се стекнат со практични вештини за започнување на преговорите
Сесија 6	Употреба на DISC за разбирање на стиловите на преговарање • Групна активност: Оценка на стиловите за преговарање: Одговор на нефер тактики	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се стекнат учесниците со практични вештини за проценка на стиловите на преговарање и одговор на нефер тактики
Сесија 7	• Преговори во пракса: симулации (дел 1) • Преговори во пракса-симулации (дел 2)	Презентација Симулација Групна работа Дискусија	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Преку симулација на реален процес на преговори од пракса, учесниците да се стекнат со вештини за добри преговарачи
Сесија 8	• Типови на преговарачи • Заклучување на преговорите *Што научив?* • Работи што ќе започнам да ги правам • Работи што ќе престанам да ги правам • Работи што ќе продолжам да ги правам	Кратка Презентација Индивидуална работа Дебата Дискусија заклучување	Флип чарт. ЛЦД проектор	Учесниците да ги осознаат типовите на преговарачи и начините на заклучување на преговорите

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/7 ТЕХНИКИ НА ПОСТАВУВАЊЕ НА ПРАШАЊА**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката *Вовед: Видови на комуникација*	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	• *Видови на прашања* *-Отворени и затворени* *-Директни и индиректни* *-Најчесто поставувани прашања* • Во прашањата се одговорите?	Кратка Power point Презентација	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците со значењето на правилното подтавувањ ена прашањето во текот на комуникацискиот и продажниот процес
Сесија 3	○ *Со правилни прашања до вистинските потреби на клиентот* • Модели на поставување на прашања	Кратка Презентација Индивидуална работа Role playing	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	- Препознавање на потребите на клиентите - Осознавање на моделите на поставување на прашања
Сесија 4	- Техники на поставување на прашања во тек на деловен разговор - *Вежба* • поставување прашања	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија - Вежба	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Оспособување за правилен редослед на прашања

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	- Правилни прашања подржани со соответна невербална комуникација	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Развивање свесност за невербалните сигнали во рекот на поставувањето на прашањата
Сесија 6	- Активно слушање и одговарање на прашања на состанок, презентација - Прашања што никако не треба да бидат поставени - Деловен тон	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Оспособување за правилна селекција на прашања
Сесија 7	- Вежба на поставување и одговарање на прашања	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија - Вежба	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Преку вежба да се увидат и надминат слабостите во комуницирањето
Сесија 8	• Заклучок на обуката и корисни совети и материали • Отценка на денот	Кратка Презентација Дискусија		Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/8 ВЕШТИНИ НА ФАСИЛИТИРАЊЕ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	• *Што е фасилитирање* • Процесот на фалсифицирање ○ Улоги и вештини на фасилитатрот ○ Техники за фасилитирање на состанок	Кратка Power point Презентација	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците со значењето на фсилитирањето
Сесија 3	○ *Подготвка на фасилитаторскиот процес* • Дефинирање на учесниците • Препознавање на нивните позции • Одредување на агендата на состанокот	Кратка Презентација Индивидуална работа Role playing	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	- Препознавање на потребите на учесниците во фасилитаторскиот процес
Сесија 4	○ *Водење на фасилитаторскиот процес* • Отварање на прашањата • Техники на фокусирање на дискусијата • Техники за водење на учесниците кон согласност	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија - Вежба	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Техники на фасилитирање на состанок

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	Вовед • Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Групна активност: Фасилитирање на состанок	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Учесниците да се стекнат со практични вештини за фасилитирање на состанок
Сесија 6	• Разлика помеѓу фасилитатор и претседател на орган/ претседавач/ носител на моќ за носење на одлуки	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Оспособување на учесниците да ја разберат разликата помеѓу фасилитатор и нодителите на моќ/власт/ во организацијата
Сесија 7	○ *Заклучување на фасилитаторскиот процес* - Водење на групата во правец на извлекување на заклучоци и одлуки, - комуникациски способности кои треба да ги има еден фасилитатор. - Вклучување на сите учесници во расправата. - Како да се чујат сите идеи, а да се заштеди на време.	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија - Вежба	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point - Образец за подршка на фасилитаторски от процес	- Учесниците да раберат како може да се успешно заврши фасилитатрскиот процес - Да добијат сознанија за техниките што можат да се користат за фасилитирање на состаноци и преговори
Сесија 8	• Видови на состаноци • Заклучок на обуката и корисни совети и материали • Отценка на денот	Кратка Презентација Дискусија		Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/9 САМОМОТИВАЦИЈА И МОТИВИРАЊЕ НА СОРАБОТНИЦИТЕ**.

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	• *Карактеристики на услугите* : не можат да бидат складирани, корисникот активно учествува во нив. • *Задача на менаџментот* : остварува резултати преку вработените • *Давање на наредби и надгледување*	Power Point Презентација Индивидуална работа – студија на случај	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Интернет (по можност)	Да се запознаат учесниците со видовите на супервизија во испораката на услугите
Сесија 3	• *Задача на супервизорот:* го надгледува квалитетот на услугите, без да го отежнува (попречува процесот на давање на услуги). • *Методи на супервизија* : фокусирани кон работните задачи или фокусирани кон соработниците. • Вежба за супервизија на работна задача	Кратка Презентација Индивидуална работа Групна вежба Играње на улоги	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Учесниците да ја совладаат вештината на супервизија на квалитетто во испораката на одредена услуга
Сесија 4	• *Мотивација на соработниците*. - Теорија на човековите потреби и - Теорија на два фактора : Вежба: Како се дефинираат мотиваторите во описот на работното место на соработникот?	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија заклучување	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Образец за вреднување на мотиваторите во една сектор	Учесниците да се стекнат со знаење за можните начини на мотивирање на вработените за постигнување подобри резултати и поефикасно работење

Програма за обука на Тема : **II/9 САМОМОТИВАЦИЈА И МОТИВИРАЊЕ НА СОРАБОТНИЦИТЕ**.

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	Вовед • Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Групна активност: браинсторминг за можните начини на мотивација на соработниците	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Учесниците да се стекнат со сознанија за влијанието ан мотиваторите на успешноста во работата
Сесија 2	• *Мотивацијата и зголемувањето на ефикасноста на соработниците* - сигурност на работа, - Кариера и престиж - плата, - работни услови, - квалитет на супервизијата, - политика на фирмата и администрација.	Power Point Презентација Индивидуална работа – студија на случај	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Интернет (по можност)	Да се запознаат учесниците со видовите на мотиватори
Сесија 3	• *Мотиватори* - начини на зголемување на мотивацијата - Мотиватори кои почиваат на болка/казна - Мотиватори кои почиваат на задоволство/награда	Кратка Презентација Индивидуална работа Групна вежба Играње на улоги	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Учесниците да ги осознаат начините на зголемување на мотивацијата
Сесија 4	• Заклучок на обуката и корисни совети и материјали • Оценка на денот	Кратка Презентација Дискусија		Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дене **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/10 УПРАВУВАЊЕ СО ПРОЕКТИ И ПРОЕКТНИ ТИМОВИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката • Поврзаноста на Проектниот менаџмент ПМ со стратегискиот менаџмент	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката и да им се објасни разликат помеѓу ПМ и стратегиски менаџмент
Сесија 2	○ *Менаџмент на Проектен Циклус* • Фази на проектниот менаџмент ○ Иницирање на проект ○ Планирање на проектот ○ Извршување на проектот (имплементација) ○ Контрола на процесот и корекции ○ Завршни активности. • Алатки за водење на проект • Потребни вештини на проектниот менаџер	Кратка Power point Презентација	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците со проектниот менаџмент циклус , планирањето на проектот и алатките за водење на проект . Да се презентираат потребните вештини за проектен менаџмент
Сесија 3	○ Фази на проектниот циклус • Да се дизајнира (Design it phase) • Дасе направи (Do-it phase) • Да се развие (Develop it phase)	Кратка Презентација Индивидуална работа	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Internet (по можност)	Учесниците да се стекнат со сознанија за фазите на проектниот циклус и неговото планирање
Сесија 4	○ Проектни тимови и организација • Дефинирање на работни задачи • Дефинирање на Комуникација во рамки на тимовите • Мониторинг и извештајот за проектот	Кратка Презентација Дебата Дискусија заклучување	Флип чарт. ЛЦД проектор	Учесниците да ги осознаат принципите на составување на проектни тимови и организирањето ан преоктот

Програма за обука на Тема : **II/10 УПРАВУВАЊЕ СО ПРОЕКТИ И ПРОЕКТНИ ТИМОВИ**

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	Вовед • Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Групна активност: дефинирање на проектна идеја	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Учесниците да се стекнат со практични сознанија за планирање на проект
Сесија 6	○ *Мобилизирање на ресурси* • Човечки • Технички/информации • финансиски ○ Планирање на трошоците	Кратка Power point Презентација	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците со потребните ресурси за проект
Сесија 7	○ *Додлеување на задачи* • Опис на работни задачи/работни места • Директни наредби	Кратка Презентација Индивидуална работа	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Internet (по можност)	Учесниците да се стекнат со сознанија за начинот на распределба на задачите во рамки на тимот
Сесија 8	○ *Логичната рамка како инструмент за:* • Дефинирање на претпроставките за успех на проектот • Препознавање на ризиците и процена на поттребните акции за нивно надминување • Мониторинг и извештајност на проектот	Кратка Презентација Дебата Дискусија заклучување	Флип чарт. ЛЦД проектор	Учесните да стекнат практични знаења за користење на логичната рамка за планирање на активности, ресурсите и ризиците за проектот

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, Албански и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/11 ПРОДАЖНИ ВЕШТИНИ –Основно ниво**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00)*; 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*-Продажбата како:Наука,Вештина,Професија* • Фактори за успешна продажба • Техники за унапредување на продажбата	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со продажбата како основен модел и движечка сила на компанијата
Сесија 3	*-За купувачот и продавачот* - Дали сте роден продавач - Карактеристики на продавач - Зошто луѓето купуваат	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со основните карактеристики на купувачите и продавачите
Сесија 4	- *Продажен циклус* - Пред продажба - Продажба - После пордажба	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со основните правила и принципи на продажбата

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за вториот ден Вовед во продажба-АИДА модел	Презентација Групна работа Дискусија Играње на улоги	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Учесниците да се стекнат со практични сознанија за продажбата
Сесија 6	- *Пристапување кон клиентите* • Начини на добивање внимание • Основи на комуникација • Поставување на прашања • Активно слушање • Не вербална комуникација • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Стекнување на вештини за отворање на разговор,Стекнување на вештини за отварање на купувачот, Разбирање на важноста од комуникацијата во остварување на целите, Разбирање на потребата од активно слушање за остварување на успех Разбирање на потребата од следење на невербалните знаци
Сесија 7	- *Осознавање на потребите на клиентот* • Нудење на решенија за проблемот • Справување со забелешки • Начини за надминување на забелешките	Презентација Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Препознавање на потребите на клиентот, Разбирање на компонетите кои нудат вредност за клиентот Препознавање на типовите на забелешки, Запознавање со техники за справување со забелешки
Сесија 8	- *Техники за склучување на договор* • Основи за градење на партнерсва • Вежба Заклучоци и евалуација на работилницата	Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со техниките за склучување на договор Разбирање на важноста од развивање на долготрајни односи

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/12 ПРОДАЖНИ ВЕШТИНИ –Напредно ниво**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности
Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	Отварање на обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Претставување на агендата, целите на обуката и начинот на работа Ice Breaker-Вежба за започнување на работилницата	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката Да се откријат очекувањата на учесниците
Сесија 2	- *Правилата и тајните на современите (консултативни) пристапи во продажбата* • Формула за успех во продажбата • Пријателско помагање, наместо класична продажба • Улогата и особините на добриот продавач - *Вежба*	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг Вежба	ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Учесниците да стекнат основни познавања за современите пристапи во продажбата Да се запознаат учесниците со улогата и особините на добриот продавач
Сесија 3	- *Фази во процесот на продажбата* 1**. Припрема-анализа на промените на пазарот** • Информации за конкурентите • Информации за купувачите • купувачите-извор на вашата плата • Карактеристика на купувачите во 21 век • Типологија на купувачи-портфолио • Што, Зошто, Како и Каде купуваат купувачите ? • Вежби	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг Вежби	ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Учесниците да се запознаат со фазите во процесот на продажбата Учесниците да стекнат вештини за анализа на конкурентите и познавања за карактеристиките на современиот купувач. Да се стекнат сите учесници со вештини за идентификување на потфолио-микс на купувачи однесувањето на купувачите
Сесија 4	2. **Отварање на продажбата** • Прв контакт со клиентот и градење на меѓусебна доверба • Техники за “отворање” на клиентот • Значењето на моделот “карактеристики-предности-бенефити” • Вежба	Презентација Индивидуална работа Групна работа Дискусија Вежби	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Учесниците да стекнат вештини за отварање на продажбата. Учесниците да научат да ги применуваат техниките за “отварање” на клиентот Учесниците да стекнат вештини за примена на моделот “карактеристики-предности-бенефити”

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	• Претставување на агендата , целите на обуката и начинот на работа за 2 ден **3. Анализа на потребите на купувачот** • Техники на поставување на прашања за откривање на потребите • Вежба	Презентација Индивидуална работа Дискусија Бреинсторминг Играње на улоги	ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Да се воведат учесниците во целите на обуката за 2 ден Да се стекнат сите учесници со вештини за откривање на потребите на купувачите
Сесија 6	4**. Презентирање** • Моделот AIDA • Презентација-“карактеристика-бенефит” • Надминување на пречките во продажбата • Вежба **5. Заклучување на продажбата** • Техники за продажба • Cross Selling **6. Приговори** • Начини за решавање • Управување со “лути” клиенти и со жалбите на клиентите • Вежба	Презентација Индивидуална работа Групна работа Дискусија Бреинсторминг Вежба	ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Да се запознаат учесниците со моделот AIDA. Да се стекнат учесниците со вештини за добра презентација. Учесниците да ги научат техниките за надминување на пречките во продажбата Учесниците да стекнат вештини за заклучување на продажбата Да се стекнат сите учесници со вештини за начини за решавање на приговори и за справување со “лути” клиенти и со жалбите на клиентите
Сесија 7	**7. Грижа за корисниците** • Крајна цел на продажбата-лојалноста на купувачите, Скалата на лојалност • Задоволството на купувачите-услов за доверба и лојалност, Важноста на усмените препораки	Индивидуална работа Групна работа Дискусија Вежби	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Учесниците да го сфатат значењето на концептот на постпродажно градење на односи со купувачите
Сесија 8	*-Планирање на продажбата ,планирање СМАРТ* • Цели во продажбата, Предвидувања, Реализација • Контрола / супервизија • Ефективно планирање СМАРТ	Презентација Прашања & одговори Дискусија	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Разбирање на процесот на планирање на продажбата како основа за успешна продажба

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/13 КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ - ТЕЛЕПРОДАЖБА**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*-Значење и функција на теле-продажба* - ТП во Македонија - Основи на телепродажба (најважни делови) - Функција и корист од ТП	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во основите и значењето на ТП
Сесија 3	*-Процеси на ТП* - Припрема (подготовка за ТП) - Воведна презентација и преставување - Work Chart - *Стилови / Типови на ТП*	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање на учесниците со најважните делови на ТП како и процесите при имплементација на ТП
Сесија 4	Остварување на максимални резултати од ТП Практична примена (вежба) на ТП	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Вежба и примери за презентирање на практичната примена на ТП

В) Организација на Обуката: Еден ден **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/14 ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности
Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Зошто луѓето купуваат?* - Како купувачот сака да биде третиран - Значење на добриот однос со клиентите	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со значењето и важноста на добриот однос со клиентите
Сесија 3	- *Однос со купувачите* - Еднократна продажба наспроти долгорочна соработка - Follow-up - Користење на системи за подобро работење со клиентите (ЦРМ) - Методи за градење долгорочен однос со клиентите	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со основните модели и начини за подобрување на грижата и односот со клиентите.
Сесија 4	- *Справување со тешки / проблематични клиенти* - Како да направите вашите клиенти да ве сакаат	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со начините за справување со проблематични клиенти

В) Организација на Обуката: Еден ден **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/15 СПРАВУВАЊЕ СО ТЕШКИ КОРИСНИЦИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	-*Што се тоа тешки корисници ?* • препознавање	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со важноста од добар однос со клиентите, дури и во услови кога се работи со тешки клиенти (корисници)
Сесија 3	- *Типови на тешки корисници* • *ТИП 1* • *ТИП 2* • *ТИП 3* • *ТИП 4*	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со типови на тешки корисници од повеќе аспекти
Сесија 4	- *Вербална и невербална комуникација со корисници*	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Усвојување на начините на комуникација со тешки корисници

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	-*Препознавање на Тип 1 и Тип 2 на тешки корисници* и • начини на справување со нив	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците да ги препознаваат овие типови на корисници и да умеат да се справат со нив
Сесија 6	- *Препознавање на Тип 3 и Тип 4 на тешки корисници* и • начини на справување со нив	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците да ги препознаваат овие типови на корисници и да умеат да се справат со нив
Сесија 7	- *Комуникација по телефон со тешки корисници*	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се усвојат начините на комуникација по телефон, особено комуникација со тешки корисници
Сесија 8	- *Техники на релаксација*	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со техниките на релаксација во услови на работа со тешки корисници

В) Организација на Обуката: Еден ден **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/16 ПИШАНА КОМУНИКАЦИЈА –напредно ниво**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Пишана комуникација* • Видови • Предности и недостатоци • Обрасци на деловни писма	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се стекнат учесниците со основни вештини за успешна пишана комуникација
Сесија 3	*Пишување на документи* • Писмо(основни насоки) • Пишување на е-маил • Извештаи • Вежба *Масовна комуникација: односи со јавност, реклами*	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање на учесниците со успешна посредна комуникација и правилно користење на медиумите (писмо, е маил, мас медиуми
Сесија 4	*Техники за писмено одговарање на приговори*. • Стилови на пишување • Правопис и најчести јазични грешки. • Синоними и нивна правилна употреба.	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Вежба и примери за техниките на одгварање на приговорите

В) Организација на Обуката: Еден ден **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/17 ФИНАНСИИ ЗА НЕФИНАСИЕРИ- за вработени**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отварање на Обуката • Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи • Цели на обуката	Кратка Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Финансиски извештаи* ○ Биланс на состојба ○ Биланс на успех ○ Готовинки тек ○ Ликвидност	Презентација Групна вежба за анализа на финасиски извештаии Дискусија	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците се запознаваат со основните поими за финансиски извештаи
Сесија 3	*Финансиски показатели на успешност* • Анализа на рентабилност • Праг на осетливост • Осетливост на цени • Следење на финасиски извешветаии за подготовка на стратегии	Презентација Прашања и одговори	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците ќе се запознаат со статистички методи на анализа на финсиски показатели
Сесија 4	*Планирање и управување со трошоци* • Фиксни трошоци • Варијабилни трошоци • Основни • Обртни средства • Трошоци и вработени /вкупен персонал	Презентација Прашања и одговори од учесниците	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците ке се запознаат со методи на планирање и управување со трошоците и финасиите и да донесуваат одлуки за промена на буџетот врз основ на анализираните трошоци и приходи од претходната

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	Феед бек од претходните сесии *Анализа на готовинските текови за предвидување на ликвидноста*	Презентација Прашања и одговори од учесниците	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците ќе се запознаат со кеш флоу или проток на пари за утврдување на ликвидноста
Сесија 6	*Методи на одлучување база на финасиски извештаии во компанијата* • Калкулација на трошоци • Пресметка на цени • Цена по единица производ	Презентација Прашања и одговори од учесниците	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците ќе се запознаат со дополнителни методи на анализи на финансиски извештаии
Сесија 7	*Методи на одлучување* • врз база на финаиски извештаии од надворешната средина *Ризици во деловното работење* • Финансиски ризици • Економски ризици • Политички • Непредвидливи ризици	Презентација Прашања и одговори од учесниците	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците ќе се запознаат со ризици и управување со ризици Учесниците ќе се стекнат со вештина за утврдување на ризици и проценка на влијанието на ризиците во однос на паричните текови
Сесија 8	*Изработка на буџет и финансиска анализа* • *Процена на ризици* Евалуација на семинарот	Презентација Прашања и одговори од учесниците Формирање работни групи за изработка на буџет	Флип чарт ЛЦД проектор Лап топ Power point Презентација	Учесниците ќе се стекнат со знаење за изработка на буџет и анализа на буџетот , и ќе изработат предлог буџет за сопствената компанија

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/18 УСПЕШНО ВОДЕЊЕ НА СОСТАНОЦИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката *Вовед во темата: Што е деловен состанок?*	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Зошто се организира состанок ?* • Видови на деловен состанок • Карактеристики на деловен состанок • Елементи на деловен состанок • Структура на деловен состанок	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Одредување на вид на состанок и негово структурирање
Сесија 3	*Организиација на состанок* - Подготовка и одвивање на деловен разговор - Прашања на деловен состанок	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Стекнување умешност во поставување на прашања на дел.состанок
Сесија 4	*Припрема на состанокот* - Дневен ред. - Учесници - Поставување на критериуми за донесување на одлука	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија - Вежба	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	Учесниците се запознаваат со основните предуслови за успешен состанок

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	*Тек на состанокот* - Поставување прашања, активно слушање и одговарање - Препознавање на невербалните сигнали во текот состанокот - Одлучување	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Учесниците стекнуваат вештини за препознавање на.сигнали и соответен невербален одговор и наините на донесување на одлуките од состанокот
Сесија 6	*Совети за успешни делевни состаноци* - Уредување на просторија и распоред на седење на деловен состанок - Правила за договорени состаноци - Пишани документи од сотанок	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Оспособување за реализација на деловен состанок согласно нормите на деловното комуницирање
Сесија 7	*Однесување по сотанокот* - Психички процеси важни за успешен деловен состанок - Деловно однесување за време и после состанокот	- Презентација - Индивидуална работа - Дискусија	- Флип чарт - ЛЦД проектор - Лап топ - Power point	- Разбирање на важноста и примена на психологијата во деловната комуникација
Сесија 8	*Видови на состаноци* • Заклучок на обуката и корисни совети и материјали • Оценка на денот	Кратка Презентација Дискусија		Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, и Англиски

Програма за обука на Тема : **II/19 ГРАДЕЊЕ НА ТИМ И ТИМСКА РАБОТА**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00)*; 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности

Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Што е тим,* • Разлики меѓу тим и група • Карактеристики на добар тим • Цели на тимот • Елементи за составување тим	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со тоа што е тим и да разликуваат тим од група според определени карактеристики
Сесија 3	*Фалъзи во Формирањето на тимот* • Критериуми за селекција • Избор на членови на тимот • Градење на доверба • Мотивирање на тимот • Начинот на носење на одлуки	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Запознавање со фазите во формирањето на тимот и начините на градење доверба помеѓу членовите на тимот
Сесија 4	*Донесување одлуки во тимот* • Улоги во тимот • Распределба на задачи во тимот • Улоги во тимот	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Усвојување на начините на донеување одлуки во рамките на тимот, добрата организација на работата и постапките за распределба на задачи

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	*Извршување на одлуките на тимот* • Организирање на активностите во тимот, • Одговорности ан челновите на тимот • Проблеми во извршувањето ан одлуките	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Усвојување на постапките за организирање на активностите во тимот, како и споделувањето на одговорностите
Сесија 6	*Комуникација во рамки на тимот* • Управување со време во рамките на тимот, • почитување на термини, • изготвување на извештаи	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Запознавање со важноста од организација на времетои почитување на терминте, како и со постапките за добро управување со времето и навремено доставување на извештаи за работата
Сесија 7	*Решавање на проблеми и конфликти во тимот* - Соработничко однесување - Техники на решавање на проблеми *Градење на шампионски тим*	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со техниките за разрешување конфликти и проблеми во тимот
Сесија 8	*Оценка на успешност од тимската работа* • Заклучок на обуката и корисни совети и материали • Отценка на денот	Кратка Презентација Дискусија		Да се запознаат учесниците со корисни страници и матерјали за проширување на знаењето

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, Албански и Англиски

***Програма за обука на Тема :* II/20 ОБУКА НА ОБУЧУВАЧИ**

А) Распоред на времетраење на Сесии од 09:00 до 10:30 или (*01:30 час*); 10:45 -12:45 *(02:00*); 14:00 -15:30 (*01:30);* 15:45 -17:00 (*01:15)*
Кафе пауза: 10:30 -10:45 и 15:30 -15:45 и **Ручек** 12:45 -14:00

Б) Активности
Прв Ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 1	• Отворање на Обуката, Претставување и запознавање на тренерите и учесниците • Што очекуваат учесниците од обуката • Агенда, начин на работа, паузи, Цели на обуката	Power Point Презентација Индивидуална работа Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ	Да се запознаат учесниците и да се воведат во целите на обуката
Сесија 2	*Дефинирање на обука на обучувачи* • Потребни персонални вештини за обучувач • Целна група за обука на ниво на фирма • Оптимален број на учесници • Метод на одредување на потреби за обука на целната група • Цели кои ќе се постигната со обуката • Изработка на персонален Акционен план за обука за цели и активности	Презентација Иднивидуална вежба Групна вежба	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Да се запознаат учесниците со начинот на подготовка на обуки според целната група да се делегираат одговорности на тимот кој ќе ја подготвува обуката и да се направи временска рамка . Да се одредат целите на обуката кој ќе се постигнат. Составување на програмата за обука.
Сесија 3	*Методи и техники за успешно предавање и обука* 1. Избор на техники за обука 2. Упатства за користење на Бреин Сторминг 3. Метод на Игра на улоги 4. Анализа преку Баз групи 5. Анализа прек Хам групи 6. Начини на поставување Прашања и одговори 7. Планирани посети 8. Дискусии со бележење 9. Студирање на практични случаи 10. Техники на сумирање 11.Инструктивни разговори 12.Прожектор 13.Површини за пишување - алтки за визуелизација	Презентација Групна работа	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point Презентација	Учесниците на семинарот се запознаваат со различни техники на обука и методот на примена , при што ќе можат преку вежба дирекно да ги применат техниките на дел од сесиите
Сесија 4	*Организирање на обуката* • Подговотвка на дневен ред • Подготовка на материјали • Обезбедување на опрема за обуката • Покана за учесниците	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Запознавање со правилата и чекорите за организирање и изведување на работилница

Втор ден

Сесија	Тема	Метод	Медиум	Цел
Сесија 5	*Тек на обуката* • Техники на презентирање на материјалот • Методи на употреба на вежби за загревање(енергија) • Избор на користење на вежбите според целната група • Индивидуална и групна вежба	Презентација Индивидуална и групна работа	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Се запознаваат учесниците со современи методи на техники на обука и проценка кои од тие се адекватни за различни целни групи
Сесија 6	*Вештини за креирање на ефикасна обука* • Методи на работа со возрасни учесници • Презентерски вештини • Улога на модератор • Говор на тело на презентер и модератор • Вежба (Презентација по групи)	Презентација Дискусија Групна работа	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point презентација	Се истакнуваат проблемите и предностите на работа со возрасни групи и начинот на учење со возрасни групи на учесници,Се запознаваат учесниците кои вештини треба да ги поседуваат за модератор и презентер
Сесија 7	*Вештини на комуникација* • Интерактивна работа • Презнетерство со фасилитаторство • Дефинирање на типови на учесници • Справување со тешки учесници	Презентација Групна работа Идивидуална вежба	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесниците се запознаваат со поимите за тешки партиципиенти , нивна класификација и правување.Се предвидува вежба каде што на однапред одредени учесници ќе им се даде улога на тешки учесници во тек на една презентација
Сесија 8	*Супервизија* • Елементи на евалуација на обука • Методи на критериуми на евалуација на обука • Вежба (составување на евалуационен прашалник • Завршеток на обуката • Прашања и дискусии • Пополнување на евалационен формулар	Кратка Презентација Вежби Дискусија	Флип чарт. ЛЦД проектор Лап топ Power point	Учесните ке имаат мо`ност да си изработат евационен формулар за сопствени потреби , ќе се запознаат со начинот на составување на критериуми за евалуација и начинот на евалуирање

В) Организација на Обуката: Два дена **,** Еден предавач и еден асистент, Принтани материјали,

Г) Предавачи: тим на ЗБК Креација

Д) Јазик на кој се изведува обуката: Македонски, Албански и Англиски