

Szanowni Państwo!

Mamy przyjemność zaprosić do udziału w Projekcie

„Zdobądź wiedzę – rozwiń firmę”

WARSZTATY ROZWIJAJĄCE

KLUCZOWE UMIEJĘTNOŚCI W BIZNESIE

Na pewno nie raz zadawali sobie Państwo pytanie, dlaczego niektórzy ludzie odnoszą większe sukcesy, zarabiają więcej pieniędzy, mają lepszą pracę...? To pytanie nurtuje wielu przedsiębiorców od lat. Jest to jeden z najczęściej badanych problemów na świecie, dzisiaj mamy więcej informacji na ten temat niż kiedykolwiek wcześniej i możemy powiedzieć, że **sukces w biznesie jest przewidywalny**.

Dzisiaj można osiągnąć więcej i o wiele szybciej robiąc dwie podstawowe rzeczy:

- Po pierwsze - podejmując decyzję o osiągnięciu sukcesu i wyznaczonego celu.

- Po drugie - ucząc się, jak to zrobić!

Warunkiem koniecznym rozwoju firmy jest stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników. Zdobywanie profesjonalnej wiedzy z zakresu finansów, pozyskiwanie zewnętrznego finansowania, technik poszukiwania klientów i negocjacji jest przydatne w każdej firmie, niezależnie od jej profilu.

Naszą misją jest skuteczne i efektywne wspieranie przedsiębiorców w rozwoju zawodowym i osobistym. „Zdobądź wiedzę – rozwiń firmę” to unikalny projekt szkoleniowy, stworzony dla właścicieli oraz pracowników mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw, którzy poprzez rozwój własnych kwalifikacji chcą rozwijać firmę.

Do projektu „Zdobądź wiedzę – rozwiń firmę” wybraliśmy grupę wysoko wykwalifikowanych i doświadczonych trenerów - praktyków biznesu, którzy w ciekawy i praktyczny sposób przełożą niezbędną wiedzę oraz przećwiczą umiejętności kluczowe w biznesie.

Szkolenia prowadzone będą w czterech modułach tematycznych, z których każdy trwa 3 dni (czyli 24 godziny szkoleniowe). W zależności od potrzeb szkoleniowych, firma może skierować pracownika/ów na jeden lub kilka tematów szkoleń.

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, dzięki czemu firmy pokrywają jedynie 20% (mikro-, małe przedsiębiorstwo) lub 30% (średnie przedsiębiorstwo) wartości szkolenia.

Więcej informacji można uzyskać:

tel. 022 522 84 61 fax 022 522 84 60

e-mail: szkolenia@fundacja-nadzieja.org.pl

www.fundacja-nadzieja.org.pl/zdobadz-wiedze



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szkolenie: Budowanie relacji z Klientem

„Klient nasz Pan” to potoczne powiedzenie często używane w codziennej pracy posiada ogromną wagę. W styczności z klientem nie wszyscy jednak zdajemy sobie sprawę z wagi tych słów. Klient to ktoś, kto przyczynia się do rozwoju naszej firmy. Przedsiębiorstwo, które posiada duże grono dobrych i lojalnych klientów zdobywa wysoką pozycję na rynku.



Praca z Klientem wymaga wielu umiejętności, takich jak skuteczna prezentacja, komunikacja, argumentacja, aktywne słuchanie czy asertywność. Od tego, czy Twój pracownik je posiadają, zależy sposób, w jaki Klient postrzega Twoją firmę. Dzięki szkoleniu Twój pracownik dowiedzą się jak sprawić, by Klient mile wspominał kontakt z nimi i ponownie wybrał ofertę Twojej firmy. Proste, sprawdzone techniki, łatwe do zastosowania w kontaktach biznesowych mogą uczynić Pracowników Twojej firmy Mistrzami budowania trwałych relacji z Klientem.

Cele szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności budowania dobrych i długotrwałych relacji z klientami. W trakcie zajęć warsztatowych uczestnicy nauczą się skutecznie komunikować z klientem na różnych etapach współpracy, również w sytuacjach kryzysowych. Uczestnicy poznają także praktyczne narzędzia do diagnozy potrzeb i oczekiwań klientów.

Program szkolenia

1. Długoterminowe relacje z klientami - kluczowe czynniki sukcesu.
 - Czynniki wpływające na lojalność klienta
 - Zasady budowania partnerstwa we współpracy z klientami
2. Skuteczna komunikacja z klientem na różnych etapach współpracy.
 - Autoprezentacja i nawiązywanie kontaktu z nowym klientem.
 - Zasady nawiązywanie relacji w kontaktach bezpośrednich i telefonicznych
 - Budowanie własnej wiarygodności
 - Bariery komunikacyjne
 - Zachowania pogłębiające relację i rozwijające współpracę
3. Sytuacje kryzysowe w relacji z klientami:
 - Jak utrzymać dobre relacje w sytuacji kryzysowej?
 - Techniki asertywnej komunikacji
 - Renegocjacje kontraktu
 - Reklamacje
 - Rozwiązywanie konfliktów w praktyce.
4. Rozpoznanie potrzeb i oczekiwań klientów:
 - Klient, jako cenne źródło informacji o rynku i konkurencji
 - Techniki poznawania potrzeb klientów
 - Diagnoza zadowolenia i potrzeb klientów - użyteczne narzędzia
5. Techniki sprzedaży i negocjacje
 - Planowanie strategii sprzedaży
 - Proces sprzedaży
 - Techniki skutecznej sprzedaży
 - Skuteczne negocjacje handlowe: zasady i etapy negocjacji handlowej

6. Techniki skutecznej prezentacji - jak mówić, by być słuchanym
 - Nawiązanie kontaktu ze słuchaczami
 - Uporządkowanie treści przemówienia
 - Treść i skuteczne metody przewycięzania
 - Wykorzystanie humoru
 - Przemówienia i sztuka przemawiania
7. Sztuka wywierania wpływu i przewycięzanie obiekcji klientów
 - Język perswazji i wpływu
 - Techniki radzenia sobie z obiekcjami klientów
 - Skuteczne narzędzia przewycięzania obiekcji klientów
 - Narzędzia skutecznej komunikacji z trudnym klientem

Szkolenie: Finanse dla niefinansistów

Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu finansów i rachunkowości jest niezbędnym elementem skutecznego zarządzania firmą.

Wiele przedsiębiorstw korzysta z usług biur rachunkowych. Zaletą takiego rozwiązania jest korzystanie z doświadczenia i wiedzy profesjonalistów oraz obniżenie kosztów firmy. Wielu przedsiębiorców zapomina jednak, że znajomość finansów w firmie jest niezbędna do efektywnej realizacji zadań. Z jednej strony pozwala na efektywne zarządzanie kosztami, z drugiej strony – umożliwia analizowanie potencjału rozwojowego.



Cele szkolenia

Celem szkolenia jest uświadomienie uczestnikom, że znajomość finansów w firmie jest im potrzebna do efektywnej realizacji zadań. Podczas zajęć uczestnicy zapoznają się z podstawowymi zagadnieniami i pojęciami z zakresu finansów i rachunkowości. Poznają najważniejsze metody i narzędzia zarządzania finansami przedsiębiorstwa i analizy jego sytuacji finansowej. Poznają również metody opodatkowania działalności gospodarczej oraz praktyczne zasady i metody prowadzenia dokumentacji księgowej i podatkowej.

Ważnym elementem szkolenia będzie nabycie umiejętności efektywnej komunikacji z osobami współpracującymi w obszarze finansów i rachunkowości.

Program szkolenia

- 1. Kluczowe pojęcia rachunkowości – jak przygotować się do sporządzenia uproszczonego sprawozdania finansowego**
 - 1.1. Bilans
 - 1.2. Rachunek zysków i strat
 - 1.3. Rachunek przepływów pieniężnych
- 2. Rodzaje analiz wykorzystywanych w ocenie finansów małego i średniego przedsiębiorstwa**
 - 2.1. Istota i zakres analizy finansowej
 - 2.2. Wstępna analiza sprawozdań finansowych
 - 2.3. Analiza wskaźnikowa
 - 2.4. Analiza prognozy rentowności

- 2.5. Analiza wrażliwości zysku
- 2.6. Analiza efektywności inwestycji
- 3. Księgowość i opodatkowanie działalności gospodarczej**
 - 3.1. Ewidencje podatkowe a księgi rachunkowe – o czym należy pamiętać**
 - 3.1.1. Podatek dochodowy od działalności gospodarczej osoby fizycznej, działalności w formie spółki cywilnej i spółek osobowych**
 - 3.1.2. Opodatkowanie na zasadach ogólnych przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą jednoosobowo lub w formie spółki cywilnej lub jawnej
 - 3.1.2.1. Podatek liniowy a podatek według skali
 - 3.1.2.2. Przychody z działalności gospodarczej.
 - 3.1.2.3. Koszty uzyskania przychodów
 - 3.1.2.4. Podstawa opodatkowania i wysokość podatku
 - 3.1.3. Podatek dochodowy od osób prawnych – opodatkowanie spółek z o.o.
 - 3.1.3.1. Przychody podlegające opodatkowaniu
 - 3.1.3.2. Koszty uzyskania przychodu
 - 3.1.3.3. Zasady rozliczania podatku dochodowego
 - 3.2. Podatek od towarów i usług**
 - 3.2.1. Podatnicy i płatnicy
 - 3.2.2. Podstawa opodatkowania
 - 3.2.3. Stawki opodatkowania
 - 3.2.4. Zwolnienia od podatku
 - 3.2.5. Zwolnienia podmiotowe
 - 3.2.6. Zwolnienia przedmiotowe
 - 3.2.7. Podatek należny, podatek naliczony, zasady ustalania zobowiązania podatkowego w podatku VAT
 - 3.2.8. Dokumentacja i ewidencja podatku VAT
 - 3.3. Inne podatki i opłaty**
 - 3.3.1. Podatek od czynności cywilnoprawnych
 - 3.3.2. Opłaty za korzystanie ze środowiska
- 4. Procedury związane z zawieszeniem działalności gospodarczej**
- 5. Procedury związane z zakończeniem działalności gospodarczej**

Szkolenie: Pozyskiwanie zewnętrznego finansowania

Każde przedsiębiorstwo wymaga ciągłych inwestycji m.in. w nowe maszyny i urządzenia, personel czy promocję. Firma, która nie inwestuje w swój rozwój staje się mniej konkurencyjna, nie nadąża za zmianami na rynku, przez co traci w oczach swoich klientów. Wyzwaniem dla każdego przedsiębiorcy jest pozyskiwanie środków finansowych na konkretny cel, co ułatwia płynne rozwijanie firmy i właściwe zarządzanie rozwojem przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorcy mogą korzystać z szeregu możliwości - środków unijnych, leasingu, funduszy pożyczkowych, czy venture capital. Każda z tych możliwości ma szereg zalet, jednak wiąże się również z szeregiem dodatkowych warunków, które musi spełnić firma. Sztuką jest wybór najbardziej optymalnej formy finansowania.



Cele szkolenia

Celem szkolenia jest nabycie kompleksowej wiedzy na temat zewnętrznych źródeł pozyskiwania kapitału na rozwój przedsiębiorstw. Szczególny nacisk zostanie położony na projekty, jakie można zgłaszać do dofinansowania ze środków Unii Europejskiej w ramach okresu programowania na lata 2007 - 2013. Ponadto omówione zostaną najbardziej popularne metody pozyskiwania kapitału dla przedsiębiorstw, takie jak fundusze pożyczkowe czy leasing. Podczas szkolenia uczestnicy nabydą umiejętności planowania, budżetowania i szacowania kosztów i przychodów projektu oraz poznają praktyczne wskazówki umożliwiające skuteczne pozyskanie dotacji.

Program szkolenia:

1. Polityka spójności Unii Europejskiej,
2. Rodzaje funduszy strukturalnych,
3. Rodzaje programów operacyjnych w Polsce w latach 2007 – 2013,
4. Tryby naboru wniosków,
5. Kwalifikowalność projektów i wydatków,
6. Pozostałe źródła finansowania przedsiębiorstw:
 - leasing,
 - faktoring,
 - franchising,
 - fundusze venture capital i business angels,
 - fundusze pożyczkowe.

Szkolenie: Zatrudnianie pracowników

Każda firma jest tak silna, jak jej najważniejsze ogniwo – ludzie. Wiele przedsiębiorstw chcących się rozwijać na rynku poszukuje osób, które będą wspierać ich firmy w działaniach. Tu jednak pojawia się pierwszy problem – jak znaleźć najwłaściwszą osobę na dane stanowisko? Szukać wśród znajomych, czy przez ogłoszenia? W jaki sposób wybrać najlepszego kandydata? Nie ma niezawodnej metody pozwalającej dokładnie przewidzieć, jak kandydat będzie sobie radził w pracy, ale podczas rekrutacji można skorzystać z narzędzi i środków, które pozwolą na wyeliminowanie tych, którzy na pewno nie spełniają wymagań.

Gdy już dokonamy wyboru konkretnej osoby pojawiają się dodatkowe pytania. Która forma umowy będzie najbardziej korzystna dla obu stron – zarówno pracodawcy, jak i pracownika?

Cele szkolenia:

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy i umiejętności potrzebnych do zgodnego z prawem i potrzebami pracodawcy kształtowania polityki kadrowej firmy w kontekście zatrudniania i zwalniania pracowników.



Uczestnicy uświadomią sobie znaczenie procesu rekrutacji i selekcji, poznają zasady przygotowania i realizacji działań rekrutacyjnych oraz poznają warsztat profesjonalnego rekrutera umożliwiający swobodne i efektywne przeprowadzanie rozmów kwalifikacyjnych. Uczestnicy nabędą umiejętności planowania procesu rekrutacji i selekcji, tworzenia opisu stanowisk i profili kandydatów oraz opracowywania ogłoszeń rekrutacyjnych. Podczas ćwiczeń poznają zasady skutecznej i obiektywnej oceny kompetencji, nabędą umiejętności zadawania pytań i aktywnego słuchania oraz pozyskają sposoby oceny kandydata na podstawie jego zachowań werbalnych i niewerbalnych.

Uczestnicy zapoznają się również z prawnymi aspektami dotyczącymi zatrudniania pracowników w firmie, prowadzeniem dokumentacji pracowniczej, a także nabędą umiejętności w zakresie praktycznego stosowania prawa pracy.

Program szkolenia:

1. Krótkie wprowadzenie w świat procesu rekrutacji i selekcji kandydatów:

- podstawowe pojęcia,
- właściwe określenie potrzeb personalnych,
- znaczenie procesu rekrutacji i selekcji w powiązaniu z innymi obszarami zarządzania zasobami ludzkimi,
- czynniki sukcesu nowozatrudnionego pracownika,
- rekrutacja i selekcja kandydatów a wizerunek firmy.

2. Właściwa rekrutacja jako przygotowanie do rzetelnej selekcji kandydatów:

- zastosowanie opisu stanowiska pracy, czyli jak zidentyfikować kluczowe wymagania na stanowisku,
- tworzenie profilu wymagań do danego stanowiska pracy,
- rekrutacja zewnętrzna i wewnętrzna – wady vs zalety,
- projektowanie profesjonalnego ogłoszenia rekrutacyjnego,
- organizacja przebiegu procesu.

3. Selekcja kandydatów w oparciu o wymagania związane ze stanowiskiem pracy:

- analiza dokumentów aplikacyjnych,
- wstępna selekcja kandydatów,
- przygotowanie do przeprowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej.

4. Rozmowa kwalifikacyjna:

- rodzaje rozmów kwalifikacyjnych,
- etapy spotkania z kandydatem,
- organizacja czasu oraz przestrzeni w trakcie spotkania,
- umiejętności komunikacyjne podczas rozmowy z kandydatem (m. in. zadawanie właściwych pytań z wykorzystaniem różnych typów pytań, aktywne słuchanie, parafrazowanie wypowiedzi kandydata, odczytywanie informacji niewerbalnych kandydata),
- błędy oceny, na które rekruter powinien być uwrażliwiony,
- rozmowa rekrutacyjna,
- narzędzia pomocne podczas rozmowy (m.in. sporządzanie notatek, siatka kompetencji).

5. Dodatkowe narzędzia pomocne w procesie selekcji:

- testy psychologiczne,
- próbki pracy,
- centrum/ośrodek oceny (Assessment Centre),
- referencje.

6. Kompetencje osoby rekrutującej:

- wpływ postawy rekrutera na autoprezentację kandydata,
- obserwacja i wnioskowanie na podstawie komunikatów niewerbalnych,
- aktywne słuchanie i dopytywanie,
- jak sprawdzić wiarygodność kandydata?
- błędy popełniane w trakcie oceny,
- zarządzanie własnymi emocjami i emocjami kandydata w trakcie rozmowy.

7. Zakończenie rekrutacji i selekcji:

- podejmowanie decyzji (najczęściej popełniane błędy),
- udzielanie informacji zwrotnej (informacja pozytywna / negatywna).

8. ABC prawa pracy i ZUS

9. Umowa zlecenie

- zasady zawierania
- odpowiedzialność
- prawa i obowiązki
- przykłady umów
- zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym

10. Umowa o dzieło

11. Umowa o pracę

- regulacje prawne
- obowiązki pracodawcy i pracownika
- czas pracy
- urlopy wypoczynkowe
- rozwiązanie umowy
- opodatkowanie i oskładkowanie umów o pracę

12. Dokumentacja kadrowa

- elementy dokumentacji
- zasady przechowywania