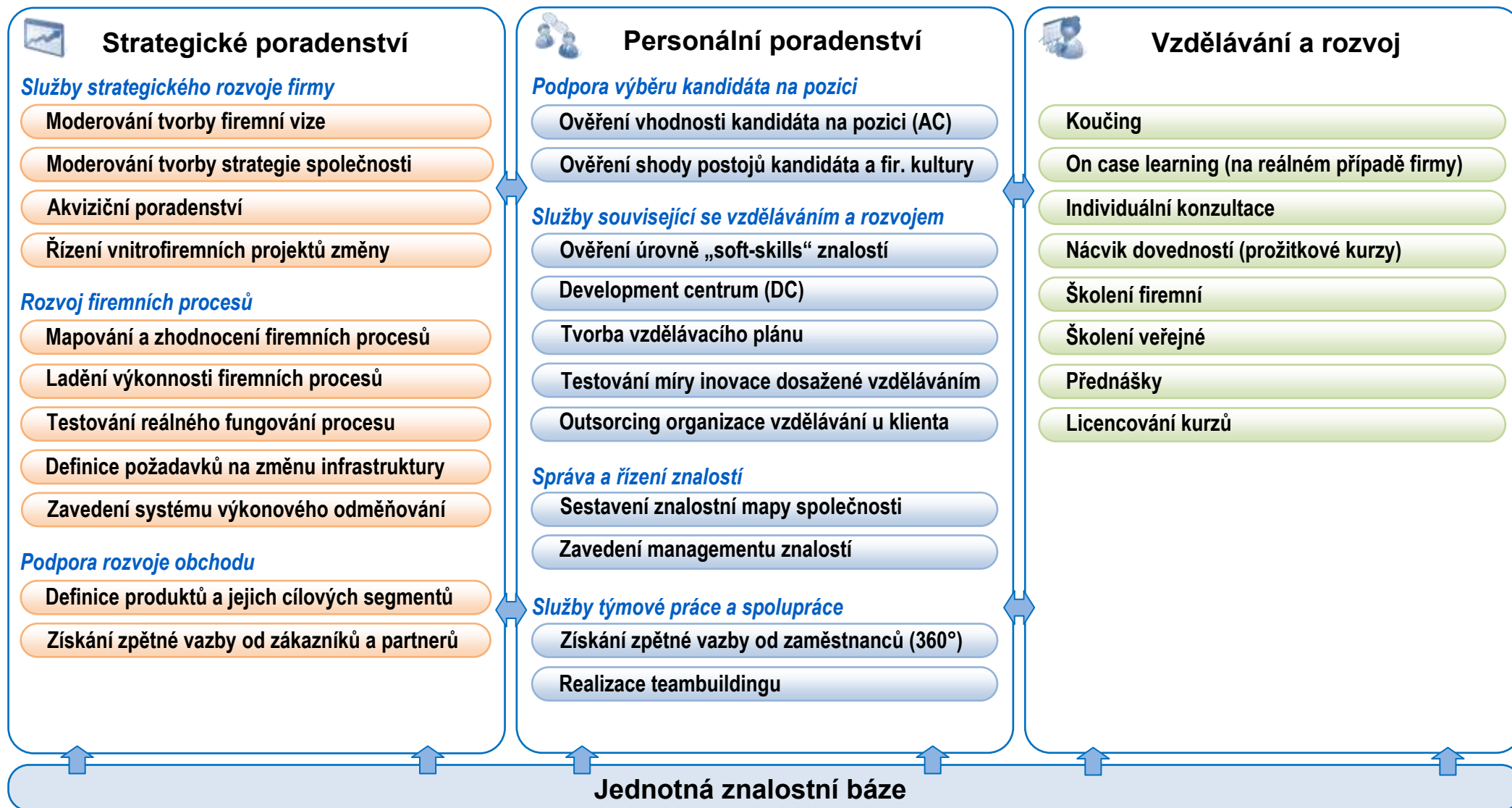


## Přehled oblastí poskytovaných služeb



## Krátká anotace služeb v nabídce

### 1) Strategické poradenství

#### *Služby strategického rozvoje firmy*

- **Moderování tvorby firemní vize**

Vizí se rozumí pro všechny zaměstnance atraktivní a srozumitelná představa, kam by se společnost měla za dva až tři roky posunout. Cílem služby je nejčastěji formou moderování workshopu klíčových lidí z firmy takovouto vizi vytvořit a načrtnout základní obrysy a podmínky jejího naplnění.

- **Moderování tvorby strategie společnosti**

Strategií se rozumí konkrétní plán, jak naplnit vizi společnosti. Formou od dílčích cílů přes plány inovace klíčových procesů až s rozpadem do osobních plánů jednotlivých zaměstnanců. Aby strategie nezůstala jen teoretickým cvičením, je její nedílnou součástí plán realizace a kontrolní body v čase.

- **Akviziční poradenství**

Nákupy, prodeje nebo sloučení společností jsou řízeny vizí růstu a změny. To je úkol majitelů. Naším přínosem je minimalizace rizik pro obě strany. Pomáháme u akvizic tak, aby kupující dosáhl maximálního plánovaného efektu a prodávající obdržel spravedlivou odměnu.

- **Řízení vnitrofiremních projektů změny**

Změna uvnitř organizace ze stavu *JE* do stavu *MÁ BÝT* patří mezi nejrizikovější projekty. Zejména, pokud je cíl projektu částečně kontroverzní pro část firmy. Příkladem může být změna odměňovacího systému nebo změna ve způsobu řízení projektů. Zde je prospěšný externí projektový manažer s vysokou zkušeností z cílového stavu.

#### *Rozvoj firemních procesů*

- **Mapování a hodnocení firemních procesů**

Každá společnost je tvořena skupinami procesů. Ať se již jedná o procesy řídicí, obchodní, realizační, supportní nebo vývojové. Cílem služby je zmapovat klíčové procesy firmy. Je také možné je ohodnotit z pohledu nejlepšího známého fungování těchto procesů v ostatních IT firmách.

- **Ladění výkonnosti firemních procesů**

Zvyšování výkonu firemních procesů, bez rozšiřování lidských zdrojů, je významným zdrojem zisku společnosti. Jak prodat více s obchodníky, které mám? Jak realizovat více projektů se zdroji které mám, když jsou již dnes vytížené na 100%? Jak dosáhnout většího zisku? Odpověď je ve změně výkonnosti procesů.

- **Testování reálného fungování procesu (mystery shopping)**

Každý vedoucí se sám sebe ptá, jak reagují moji lidé, pokud je nevidím? Postupují podle dohodnutých postupů? Cílem služby je v reálném chodu firmy simulovat zákazníka poptávajícího službu, obchodního partnera či náhodně volajícího. Ověříme tak, jaké je skutečné chování lidí a tím reálný stav firemních procesů.

- **Definice požadavků na změnu infrastruktury**

Firemní procesy a jejich realizace se dnes neobejdou bez podpory rozsáhlé IT infrastruktury. Cílem služby je definovat podle plánovaného cílového stavu procesu požadavky na firemní infrastrukturu. Ty pak mohou sloužit jako zadání k internímu vývoji nebo jako zadání dodavateli.

- **Zavedení systému výkonového odměňování**

Výkon zaměstnance je nastaven prostředím, v kterém pracuje. Celkový zisk společnosti je tvořen snahou každého jedince a to na všech pozicích. Jedním z klíčových prvků růstu firmy je vytvořit spravedlivé, ale vysoce motivující odměňování navázané na firemní cíle. Služba pomáhá s jeho definicí i zavedením.

### *Podpora rozvoje obchodu*

- **Definice produktů a jejich cílových segmentů**

Formou moderovaných workshopů pomáhá klientům definovat jejich produkty. Produktem se myslí věc, služba nebo konkrétní řešení. Produkt pak tvoří ucelený popis, který říká CO, KAM, ZA KOLIK, PROČ a JAK prodávat.

- **Získávání zpětné vazby od zákazníků a partnerů**

Cílem služby je získat z definované skupinky co nejobjektivnější zpětnou vazbu. Může se jednat o průzkumy mezi stávajícími zákazníky nebo obchodními partnery. Dalším příkladem může být zjišťování objektivních důvodů prohry u konkrétního zákazníka.

## **2) Personální poradenství**

### *Podpora výběru vhodného kandidáta na pozici*

- **Ověření vhodnosti kandidáta na pozici (assessment centrum)**

Cílem služby je minimalizovat riziko, že potenciální kandidát není vhodný pro výkon konkrétní pozice. Ať již z morálně volných důvodů, z důvodu nedostatku potřebných znalostí nebo dovedností. Šetří se tak organizaci významné finanční prostředky způsobené selháním neproověřeného kandidáta.

- **Ověření shody postojů kandidáta a firemní kultury**

Zdánlivě špičkový kandidát s referencemi ve významném procentu případů na novém působišti zklame, nebo sám brzo odchází. Důvodem je nejčastěji rozpor mezi firemní kulturou firmy a osobními postoji uchazeče. Cílem služby je takovéto rozpory odhalit před nástupem kandidáta.

### *Služby související se vzděláváním a rozvojem*

- **Ověření úrovně „soft-skills“ znalostí**

Konkrétní pozice ve firmě vyžadují ke svému výkonu kromě odborných znalostí také významné „soft-skills“ znalosti. Manažer musí znát postupy vedení lidí, konzultant zásady komunikace s klienty. Služba formou testu ověřuje pro typické role aktuální znalostní úroveň. Mapuje, zda lidé vědí, jak postupovat.

- **Development centrum - ověření dovedností a postojů**

Služba, která kromě znalostí (vědí jak) ověřuje také dovednosti (prakticky to umí) a postoje (chtějí to dělat) respondentů vůči potřebám určité pracovní pozice. Realizuje se nejčastěji kombinací testů, simulací reálných situací a pohovorů. Bývá detailním podkladem pro vzdělávací plán.

- **Tvorba vzdělávacího plánu**

Cílem je vytvořit plán vhodných školení pro každého respondenta tak, aby došlo k navýšení jeho pracovního výkonu, ale také k růstu jeho osobní spokojenosti. Vzdělávací plán je zpracováván na období přibližně jednoho a půl roku. V pokročilé formě zahrnuje i vstupní úroveň respondentů.

- **Testování míry inovace dosažené vzděláváním**

Cílem služby je zmapovat a změřit přínosy konkrétního vzdělávacího projektu. Provádí se prostřednictvím vytvoření snímku nad skupinou respondentů před projektem a po jeho realizaci. Příkladem může být spokojenost zákazníků s chováním supportu.

- **Outsourcing organizace vzdělávání u klienta**

Na realizaci rozsáhlejšího vzdělávacího plánu je nutné se dívat jako na organizačně velmi náročný projekt. Firmy přitom často nemají kvalifikovaný zdroj, který na takovýto projekt mohou plně vyčlenit. Cílem služby je převzít plně organizační záležitosti uvnitř klienta.

### **Správa a řízení znalostí**

- **Sestavení znalostní mapy společnosti**

Nositeli znalostí jsou lidé. Ve středně velké nebo rozsáhlé organizaci často potřebná znalost pro řešení konkrétní situace leží, jen se o ní neví. Cílem služby je vytvořit mapu znalostí jednotlivých lidí, která pak slouží k rychlé orientaci, nebo k cílenému plánování a doplnění chybějících znalostí.

- **Zavedení managementu znalostí**

Managementem znalostí se rozumí procesní postupy, které vedou k cílenému doplňování, rozvoji a šíření znalostí ve firmě. Cílem služby je pomoc s definicí i zavedením takovýchto procesů. Zvyšuje se tak navenek profesionální kredit firmy i vnitřní zastupitelnost.

### **Služby týmové práce a spolupráce**

- **Získávání zpětné vazby od zaměstnanců (360°)**

Služba má za cíl od zaměstnanců získat nezkreslenou zpětnou vazbu na firmu, firemní prostředí, nadřízeného nebo vytipované kritické oblasti. Výstupy jsou průměry za skupinu a je zaručena 100% anonymita respondentů. Právě zaručená anonymita zajišťuje i sběr negativní zpětné vazby.

- **Realizace teambuildingu**

Cílem teambuildingu je dosažení konkrétní změny (výkonu) v aktuální situaci vymezeného týmu. Budování týmového prostředí bývá vedlejším efektem společné práce na stanoveném cíli. Příkladem cílů teambuildingu může být prolomení nedůvěry, nebo uvědomění si podílu na celkovém výsledku.

### 3) Vzdělávání a rozvoj

- **Koučing**

Nejúčinnější forma vzdělávání. Zahnuje systém pravidelných schůzek v dlouhodobém horizontu, které mají dovést koučovaného k dohodnutému cíli osobní změny. Řeší se koncepční, ale i operativní záležitosti. Kouč posouvá koučovaného k objevení správných postupů formou dialogu.

- **On case learning – vzdělávání na reálných případech školeného**

Aktuálně nejprogresivnější forma školení. Lektor se účastní života školeného. Znalosti a dovednosti jsou přenášeny na reálných příkladech z praxe školeného. Například příprava a nácvik na konkrétní prezentaci pro zákazníka, účast lektora na prezentaci jako pozorovatele a následné vyhodnocení.

- **Individuální konzultace (znalostní outsourcing )**

Cílem služby je podle aktuální potřeby zákazníka poskytnout znalostní zázemí a konzultace k aktuální situaci. Četnost využití této služby se řídí plně potřebami klienta a nemá žádný pravidelný řád. Například potřebujete obhájit plán a potřebujete se poradit, jak ideálně postupovat.

- **Nácvik dovedností (prožitkové kurzy)**

Kurzy jsou z 90% času orientované na praktické simulace procvičující určité znalosti v reálných situacích. Cílem této formy je prakticky upevnit dovednosti. Je zde využívána také intenzivní zpětná vazba. Příkladem může být nácvik oslovení nových klientů po telefonu. Cílová skupina je do 8 osob.

- **Školení firemní**

Je zaměřeno na účastníky z jedné firmy. To umožňuje detailnější zaměření na problematiku klienta. Školení kombinuje jak přenos znalostí, tak jejich nácvik a transformaci na dovednosti prostřednictvím simulací. Cílová skupina je ideálně do 11 osob.

- **Školení veřejné**

Je realizováno formou veřejně vypsáných termínů, kterých se účastní zaměstnanci více firem. Výhodou je možnost konfrontace zkušeností mezi účastníky. Školení kombinuje jak přenos znalostí, tak jejich nácvik a transformaci na dovednosti prostřednictvím simulací. Cílová skupina je ideálně do 11 osob.

- **Přednášky**

Je to forma, která slouží k předávání znalostí velké skupině posluchačů najednou. V této formě je nezastupitelná. Ideálním využitím je vystoupení na konferenci s délkou do dvou hodin ke konkrétnímu tématu.

- **Licencování kurzů**

Typ kurzu určený pro rozsáhlé korporace a školení stovek až tisíců lidí. U těchto kurzů jsou vybráni a připraveni interní školitelé. Ti pak školí s dodanými materiály. Firma odvádí „licenční“ poplatek za každého proškoleného. Součástí je i závazek využití konkrétního počtu licencí za časový úsek.