

Mapa vhodnosti kurzů pro jednotlivé pracovní role v IT firmě

<div> <div>organizace firmy „best practice“</div> <div>manažerské dovednosti</div> <div>obchodní dovednosti</div> <div>projektové dovednosti</div> <div>dovednosti pro realizaci</div> <div>3 délka kurzu ve dnech</div> </div>						
Obchodník	Presales konzultant	Manažer / Majitel	Projektový manažer	Konzultant	Support konzultant	Vývojář / Technik
Prodej IT řešení 1 - Trust IT Selling 3			Dovednosti pro řízení ziskových IT projektů 2			
Prodej IT řešení 2 - TOP IT Selling 3			Vedení projektových schůzek 2			
Akviziční schůzky 2			Rozpočtování rozsáhlých IT projektů 2			
Account management 2			Krizový management IT projektů 2			
Prezentační dovednosti v IT 2			Vývoj SW metodikou SCRUM 2			
Techniky verbálních manipulací 2			Realizace poradenských projektů 2			
Pokročilé techniky jednání a vyjednávání 2						
Presales prezentace IT řešení 2		Strategie rozvoje IT firmy 2		Profesionální komunikace pro realizační role 2		
Kritické situace při prezentaci 2		Postupy řízení obchodního týmu 2		Profesionální telefonická komunikace 1		
Marketing v IT 2		Organizace efektivní realizace 2		Zvládání konfliktních a stresových situací 2		
Typologie zákazníků a úspěšnost prodeje 2		Organizace supportu zákazníků 2		Postupy analýzy potřeb zákazníka 2		
Prodej znalostí a poradenství 2		Krizový management IT firmy 2		Standardy komunikace supportu 2		
Řízení partnerů v distribučním řetězci 2		Procesy personalistiky IT firmy 2		Školení školitelů 2		
Prospect call 1		Prodej pracovní pozice NEW! 2017 1				
		Mng. akademie 1 - práce s jednotlivcem 2				
		Mng. akademie 2 - řízení a rozvoj týmu 2				
		Mng. akademie 3 – motivace hodnocením 2				
		Mng. akademie 4 - techniky koučování 2				
Time management v IT prostředí						1

Přehled kurzů pro IT společnosti podle zaměření

Kurzy se zaměřením na efektivní firemní organizaci (7 kurzů)

- **Strategie rozvoje IT firmy (2 dny)**

Kurz představuje účastníkům kompletní systém strategického řízení společnosti. Zabývá se činnostmi od procesu formování vize společnosti na nejvyšší úrovni, až po osobní plány jednotlivých zaměstnanců na úrovni nejnižší. Trvalý růst firmy je založen na systému strategického řízení.

- **Postupy řízení obchodního týmu (2 dny)**

Organizace je podmínkou výkonu týmu. Kurz se zabývá od strategické roviny, prezentované stanovením obchodních cílů a obchodních strategií přes praktické řídicí struktury mzdového systému, KPI obchodníka, pipeline, nebo definice segmentů až po nácvik pravidelných pohovorů nad obchodními výsledky.

- **Organizace efektivní realizace (2 dny)**

Obchod generuje obrát, realizace odpovídá za zisk. S nárůstem počtu pracovníků a projektů nabývá na důležitosti systém organizace realizačních týmů. Realizace a vývoj tvoří výraznou část nákladů firmy. Kurz se zabývá od strategické úrovně řízení až po motivaci jednotlivce k vyššímu výkonu.

- **Organizace supportu zákazníků (2 dny)**

Poskytování podpory stávajícím zákazníkům je klíčovým pilířem dlouhodobé stability IT firmy. Kurz se zabývá takovým nastavením systému poskytování podpory, aby se stal nejziskovější částí firmy a zároveň zvyšoval spokojenost zákazníků. Platící a vysoce loajální zákazníci jsou příznaky dobře fungujícího supportu.

- **Krizový management IT firmy (2 dny)**

Kritický stav se nejčastěji projevuje prudkým poklesem výkonu některého z týmů firmy. To již však bývá velmi pozdní signál. Kurz se zabývá technikami detekce potenciální krize, prevence jejich příčin i konkrétními postupy jejich zvládnutí.

- **Procesy personalistiky IT firmy (2 dny)**

Personální procesy a personální práce obecně patří v IT firmách často k podceňovaným místům. Přitom od určité velikosti firmy je to právě personalistika, která zásadním způsobem ovlivňuje výkonnost celé organizace. Management IT firmy k tomuto poznání však často dojde až po několika letech zbytečných ztrát. Kurz v jednom celku přináší přehled „best-of“ činností a procesů personalistiky v IT firmě. Zabývá se také postupy jejich uvedení do praxe.

- **Prodej pracovní pozice (1 den)**

V době vysoké poptávky po lidech na pracovním trhu se obsazení nové pozice stává noční můrou každého personalisty v IT firmě. Jednodenní kurz se zaměřuje na obchodní dovednosti, které personalista využije při získávání možných kandidátů pro

otevřené pozice. Jádrem kurzu je pak samotný akviziční pohovor, na kterém má personalista za cíl kandidátovi "prodat" pozici a tím jej přimět ke změně zaměstnání.

Manažerské dovednosti (5 kurzů)

- **Manažerská akademie 1 – práce s jednotlivcem (2 dny)**

Kurz v jednom celku představuje dovednosti potřebné pro práci s jednotlivým pracovníkem, jakými jsou například motivace, zadání úkolu, kontrola nebo výtka k nekvalitní práci. Druhým cílem je sebezpoznání účastníka z pohledu jeho silných i potenciálně slabších stránek při řízení lidí.

- **Manažerská akademie 2 – řízení a rozvoj týmu (2 dny)**

Manažer svými dovednostmi klíčovým způsobem ovlivňuje celkový výkon, kreativitu a atmosféru v týmu. Kurz se svým obsahem zaměřuje na tři klíčové oblasti práce s týmem. Jsou jimi: plnění cílů kladených na celý tým, budování kvalitního týmu a řízení rozvoj členů týmu.

- **Manažerská akademie 3 – hodnocení členů týmu (2 dny)**

Zpětná vazba manažera na výstupy práce podřízeného patří k silným motivačním nástrojům. Kurz se dívá na hodnocení zaměstnanců IT firmy jako na ucelený motivační systém. Zabývá se jak jeho zavedením, tak postupným pravidelným hodnocením s možnou vazbou na odměnu.

- **Manažerská akademie 4 – techniky koučování (2 dny)**

Koučing je navedení koučovaného k vlastnímu růstu prostřednictvím pravidelného dialogu. Koučovaný sám přichází s nápady, návrhy a myšlenkami. Tím roste jeho výkon i spokojenost v životě. Koučing z pohledu managementu patří mezi vrcholné dovednosti při motivaci a řízení lidí.

- **Time management v IT prostředí (1 den)**

Denní praxí pracovníka v IT společnosti je zahlcení požadavky, úkoly a komunikací. Kurz přináší praktické návody, jak toto zahlcení aktivně zvládat. Ať již z pohledu osobních cílů, způsobů organizace práce, časové organizace nebo systému stanovování priorit každodenních úkolů.

Obchodní dovednosti (12 kurzů)

- **Prodej IT řešení „Trust IT Selling“ (3 dny)**

Obchodní metodika „Trust IT Selling“ se zaměřuje na zvýšení úspěšnosti prodeje prostřednictvím řízeného budování vztahů s konkrétními lidmi na straně zákazníka. Také se dívá na potřeby těchto lidí, jako na hybnou sílu prodeje (proč koupit) a do třetice chápe přínosy plynoucí z prodáváného řešení jako důvod k obhájení ceny. Kupují od nás konkrétní lidé, nikoliv anonymní firmy.

- **Prodej IT řešení 2 – TOP IT Selling (3 dny)**

Cílem kurzu je prostřednictvím simulací reálných obchodních případů osvojit si strategické postupy, které z ostatních zájemců o obchod učiní přihlížející diváky.

Dobrý obchodník plní svá prodejní čísla, ale vyžaduje to velmi mnoho vyčerpávající práce. Pokud nezíská konkrétní zakázku, lze dosledovat důvody v nějaké strategické chybě. To je přesně ten okamžik, kdy se vyplatí popřemýšlet, co na svém chování v businessu změnit, abych se stal hvězdou. Na takovéto poznání se kurz zaměřuje.

- **Prospect call (1 den)**

Cílem kurzu je zvýšit úspěšnost sjednávání schůzek u nových potenciálních zákazníků prostřednictvím telefonu. O výsledku rozhodují čtyři složky hovoru: pozitivní nálada volajícího, rétorické schopnosti, forma hovoru a jeho obsah. Pro úspěch je nutné dobré sladění těchto složek v omezeném čase hovoru.

- **Akviziční schůzky (2 dny)**

Dovednostním zvládnutím akviziční schůzky se rozumí získání podpory konkrétní osoby pro námi nabízené řešení v průběhu obchodní schůzky. Celkový prodej řešení se skládá z většího počtu takovýchto akvizičních schůzek. Vyhrát znamená uspět alespoň v klíčových bodech.

- **Account management (2 dny)**

Kurz se zabývá řízením obchodů s portfoliem současných zákazníků tak, abychom dosáhli maximálního zisku s minimálními obchodními zdroji. Přitom bráníme vstupu konkurence k těm, kteří jsou pro nás do budoucna zajímaví. Postupy zahrnují stanovení strategie, atraktivitu klienta i budování vztahů.

- **Řízení partnerů v distribučním řetězci (2 dny)**

Nepřímý distribuční model prodeje přes obchodní partnery má řadu výhod. Cílem kurzu je obsáhnout klíčové dovednosti pro úspěšné řízení partnerů a tím dosáhnout plánovaných obchodních cílů. Od zvolení strategie podle perspektivy partnera po rozdílné způsoby jednání a podpory.

- **Prezentační dovednosti v IT (2 dny)**

Dovednost získat na svou stranu skupinu posluchačů prostřednictvím veřejného projevu patří ke klíčovým. Odborná znalost prezentujícího hraje pro pozitivní hodnocení prezentace velmi malou roli. Klíčové je osvojení „dojmových“ dovedností, na kterých je teprve možné stavět odbornou rovinu.

- **Presales prezentace IT řešení (2 dny)**

Presales prezentace je v obchodě kritickým bodem. Může zhatit doposud skvěle obchodně vybudovanou pozici, ale také pomoci outsiderovi se vyšvihnout do čela zájmu. Kurz se zaměřuje na nácvik postupů přípravy a obsahového provedení špičkové presales prezentace IT řešení.

- **Kritické situace při prezentaci (2 dny)**

Kurz se zaměřuje na dovednosti, jak dosáhnout cíle prezentace i přes negativní naladění skupiny posluchačů. Mezi příklady takového naladění patří „expert“ v

publiku, silný odpor posluchačů, nevěnování pozornosti, odcházení nebo verbální konflikt.

- **Pokročilé techniky jednání a vyjednávání (2 dny)**

Střetnutí špičkového vyjednavče s intuitivně jednajícím má podobný průběh jako hra kočky s bezbrannou myší. Výsledek jednání z pohledu predátora bývá o to kouzelnější, pokud je myš přesvědčena, že vlastně dosáhla svého. Vstupte prací s více cíli a různými technikami jednání mezi elitu.

- **Techniky manipulací (2 dny)**

Využití technik manipulace má ve firemním prostředí široké použití. Od dovednosti sestavit účinnou reklamu přes schopnost otočit rozhodující jednání ve váš prospěch až po ovlivnění postojů ostatních kolegů a spolupracovníků.

- **Marketing v IT (2 dny)**

Marketing může být efektivní nástroj k dosažení strategických cílů firmy, ale také černou dírou na peníze bez efektu a to aniž bychom si to uvědomovali, protože zdánlivě vše vypadá dobře. Cílem kurzu je posílit roli marketingu, jako efektivního nástroje, zaměřením se na jeho specifika v IT firmě. Ať již se jedná například o úzkou cílovou skupinu, nebo obtížnější uchopitelnost produktů a služeb.

- **Prodej znalostí a poradenství (2 dny)**

Prodej znalostního poradenství a konzultací je vlajkovou lodí každé IT firmy. Pro úspěch je nutné získat důvěru klienta v zcela neuchopitelném předmětu obchodního vztahu. Jak dovést postojově konzervativního klienta k poznání, že „znalosti“, které od nás kupuje, pro něj mají vysokou cenu a potřebuje je?

Dovednosti pro úspěšný management IT projektů (5 kurzů)

- **Dovednosti pro řízení ziskových IT projektů (2 dny)**

Kurz se zaměřuje na klíčové prvky pro efektivní a ziskové řízení IT projektů. Projektový manager využívá k dosažení stanovených cílů projektu znalostí, metodických postupů, komunikace a vedení lidí. Kurz seznamuje účastníky s kompletní sadou postupů, včetně praktických návodů a šablon dokumentů.

- **Vedení projektových schůzek (2 dny)**

V průběhu realizace projektů vede projektový manažer celou řadu schůzek: vedení projektu, řídicí komise, interní porady, porady s lidmi na projektu. Jak správně řídit jejich průběh? Kurz nabízí praktický nácvik vedení těchto klíčových schůzek a zvládání širokého spektra kritických situací.

- **Rozpočtování rozsáhlých IT projektů (2 dny)**

Projekty v oblasti IT řešení se vyznačují tím, že detailní specifikace dodávky je často známá až v průběhu realizace. Přesto již při tvorbě nabídky potřebujeme co nejpresnější rozpočet. Tento plán se následně neustále zpřesňuje. Kurz se zaměřuje na dovednost a postupy plánování projektů.

- **Krizový management IT projektů (2 dny)**

Pokud se v průběhu projektu odchyluje kterýkoliv z klíčových parametrů (rozsah, čas realizace nebo vynaložené náklady), vyžaduje jeho stav zavedení krizového managementu. Kurz se zabývá postupy převzetí, zhodnocení stavu a následné nápravy projektu podle zvoleného scénáře.

- **Vývoj SW metodikou SCRUM (2 dny)**

Metodika SCRUM je založena na interaktivním a inkrementálním vývoji software v úzce spolupracujícím a sebeorganizujícím se týmu vývojářů v předem definovaných cyklech. Po správně provedeném zavedení zvyšuje prokazatelně SCRUM výkon vývojového týmu. Praxe však také ukazuje, že přináší řadu úskalí, které je nutné pro dosažené očekávaného efektu ošetřit.

Dovednosti pro pracovníky v realizaci a vývoji (6 kurzů)

- **Komunikační dovednosti pro realizační role (2 dny)**

Lidé v realizaci jsou v každodenním kontaktu s klienty. Způsob jejich komunikace výrazně ovlivňuje spokojenost klientů a tím budoucí příjmy pro firmu. Technicky nadaní lidé a odborníci však mívají v oblasti komunikace menší nadání. Kurz nacvičí klíčové dovednosti pro pozitivní komunikaci.

- **Profesionální telefonická komunikace (1 den)**

Telefon dnes představuje jeden z nejčastěji využívaných komunikačních kanálů. Z pohledu práce v IT společnosti je naše profesionalita druhou stranou vnímána podle způsobu naší komunikace. Kurz přináší správné postupy vedení telefonického hovoru.

- **Zvládání konfliktních a stresových situací (2 dny)**

Realizace IT projektu vyvolává silně stresující, nebo konfliktní situace. A to jak mezi zákazníkem a realizátorem, tak uvnitř realizačního týmu. Přitom právě schopnost zvládnout takovéto situace rozhoduje o úspěchu a neúspěchu projektu. Kurz se zaměřuje na praktický nácvik zvládání těchto situací.

- **Postupy analýzy potřeb zákazníka (2 dny)**

Mapování potřeb zákazníků je jeden z klíčových úkolů konzultantů na projektu. Cílem kurzu je zdokonalit účastníky v tom, jak při tvorbě analýzy a následného návrhu řešení postupovat. Kurz se zaměřuje jak na korektní postupy analýzy u zákazníka, tak na část dokumentační. Kurz je doplněn o praktická cvičení.

- **Standardy komunikace supportu (2 dny)**

Podpora stávajících zákazníků je klíčovou činností z pohledu zákaznické spokojenosti. Z průzkumu mezi zákazníky IT firem vyplývá, že rozhodující pro „spokojenost“ s podporou je důležitější úroveň komunikace, než faktické vyřešení požadavku. Profesionální komunikace podpory má rovinu procesní a rovinu psychologickou. Kurz se zaměřuje na nácvik obou těchto rovin.

- **Školení školitelů (2 dny)**

Cílem školení je přenést maximum znalostí na školené osoby v omezeném čase. K tomu je nutné zaujmout, udržet jejich pozornost a využít všech technik využitelných k ukotvení probíraných znalostí. Kurz probírá postupy profesionálního školitele od přípravy až po školení samotné.