

S

D

O

H



RAZVOJ
MENADŽERA

TRENINZI
OSOBNE UČINKOVITOSTI



TRENING
ZA TRENERE

POVEĆANJE
TIMSKE UČINKOVITOSTI



COACHING

HR CONSULTING I
ORGANIZACIJSKI RAZVOJ



O nama



TKO SMO MI

Methodus d.o.o. je trenerska i konzultantska tvrtka koja se bavi razvojem zaposlenika kroz edukacije i coaching, te HR procesima koji taj razvoj podržavaju.

Naš se tim sastoji od visoko stručnih i iskusnih konzultanata, trenera i eksperata. Razvijamo partnerski odnos dugoročne suradnje s manjim brojem klijenata koji visoko vrednuju svoje zaposlenike.

Naše usluge uvijek su krojene prema želji i mjeri klijenata.

NAŠA MISIJA

Želimo Vam organizacijski razvoj, zadovoljne zaposlenike, učinkovite procese, kvalitetne organizacijske odnose i kontinuirane poslovne uspjehe. Tako pridonosimo stvaranju pozitivne i zdrave društvene zajednice u kojoj nam je svima ugodno i lijepo živjeti.

NAŠE VRIJEDNOSTI

- ✓ sustavni i predani
- ✓ slobodni i veseli
- ✓ poštteni i etični
- ✓ poštujemo i potičemo različitosti
- ✓ stručni i profesionalni
- ✓ surađujemo s povjerenjem
- ✓ kreativni i inspirirani



RAZVOJ MENADŽERA

Programe razvoja menadžera prilagođavamo Vašim potrebama. Dizajniramo ih sukladno kompanijskom modelu rukovodnih kompetencija i kompanijskim vrijednostima. Ovakvi programi traju jednu do dvije godine, a sastoje se od niza modula (4-6) koji prate pojedine kompetencije. Polaznici u „stalnoj“ ili „zatvorenoj“ grupi prolaze više edukacijskih modula u međusobnom vremenskom razmaku od 2 do 4 mjeseca. Konstantnost grupe potiče razmjenu iskustava i olakšava učenje, a modularni program potiče primjenu naučenih znanja i vještina na svakodnevne poslovne situacije.

Methodus je do sada izveo više od 60 ovakvih cjelovitih modularnih programa.

Razvoj menadžera

Krojmimo po mjeri

Menadžerske programe dizajniramo zajedno s Vama.

Sadržaj u potpunosti prilagođavamo Vašim potrebama.

Opisan je primjer jednog takvog, po mjeri dizajniranog, programa razvoja menadžera.



1 MODUL: Vještine vođenja timova i pojedinaca

Cilj: Razumijevanje uloge lidera, upoznavanje osobina, znanja, vještina i ponašanja efikasnih lidera

Strateško vođenje

- ✓ Vizija i strateške smjernice
- ✓ Kompanijska klima i kultura
- ✓ Kompanijske vrijednosti i norme

Definicije i modeli leadershipa

- ✓ Osobinski pristup
- ✓ Pristup vještina
- ✓ Pristup stilova
- ✓ Situacijsko vodstvo
- ✓ Transformacijski naspram transakcijskog leadershipa (leader naspram menadžer)
- ✓ Emocionalna inteligencija u vođenju

Načela situacijskog vodstva

- ✓ Prepoznavanje razvojne razine zaposlenika
- ✓ Odabir stila rukovođenja prema razvojnoj razini zaposlenika

Vođenje timova

- ✓ Razlika tima i radne skupine
- ✓ Četiri faze u razvoju tima; uloga voditelja u njima
- ✓ Timske uloge

2 MODUL: Motivacija pojedinaca i timova

Cilj: Upoznavanje osnovnih načela motivacije i motivacijskih alata koje menadžer ima na raspolaganju u kompaniji u kojoj radi

Primjena postavki psihologije motivacije u organizacijama

- ✓ Suvremeni motivacijski modeli i načela
- ✓ Motivacijski alati
- ✓ Vrijednosti i motivacija
- ✓ Intrinzična i ekstrinzična motivacija
- ✓ Utjecaj nagrade na intrinzičnu motivaciju
- ✓ Utjecaj kazne na motivaciju
- ✓ Praktični naputci za motivaciju timova

„Commitment“ i „Engagement“

- ✓ Što su i kako ih razviti

Interindividualne razlike u motivaciji (metaprogrami)

- ✓ Prepoznavanje metaprograma sugovornika
- ✓ Usklađivanje s metaprogramom sugovornika

3 MODUL: Upravljanje pomoću ciljeva, coaching i razvoj

Cilj: Prepoznavanje i upotreba ispravnog pristupa (stila); prilagodba načina razgovora razvojnoj razini zaposlenika

Usmjeravanje

- ✓ Jasno određivanje cilja (S.M.A.R.T.)
- ✓ Definicija razvojnog plana zaposlenika
- ✓ Definiranje evaluacijskog kriterija i perioda

Delegiranje

- ✓ Načela efikasnog delegiranja; osnovne pogreške
- ✓ Menadžerski razgovori: razgovor za postavljanje ciljeva

Menadžerski razgovori

- ✓ Razgovor za usmjeravanje
- ✓ Razgovor za delegiranje
- ✓ Razvojni ili coaching razgovor

Menadžer kao coach

- ✓ Modeli coachinga i uloga coacha
- ✓ Procesi i protokoli; alati i tehnike
- ✓ Praćenje i evaluacija rezultata coachinga

4 MODUL: Upravljanje sukobima

Cilj: Razumijevanje dinamike sukoba i uvježbavanje tehnika njihovih razrješavanja

D.I.S.K. model tipova osobnosti

- ✓ Prepoznavanje razlike u vrijednostima članova tima
- ✓ Primjena modela u motivaciji i razumijevanju sukoba



Engagement (angažiranost)

...je stav koji ima svoju afektivnu (strast), bihevioralnu (dodatni napor) i kognitivnu (predanost) komponentu.

Zamislite kako bi bilo da svi vaši zaposlenici strastveno rade svoj posao, ulažu u njega dodatno vrijeme, te su u potpunosti predani svakom zadatku na kojem rade!

A tko je najviše zaslužan za to?

Rezultati istraživanja pokazuju da su ključan faktor angažiranosti zaposlenika upravo njihovi menadžeri.



Putem edukacije menadžera upravljajte klimom u vašoj kompaniji!

Prema rezultatima niza istraživanja iz područja organizacijske psihologije **kompanijska klima** najviše ovisi o stilu rukovođenja i postupcima menadžera.

Sposobnost zaposlenika da prihvaćaju promjene rezultat je umješnosti menadžera u procesu provođenja promjena.

Upravljanje konfliktima u timu

- ✓ Što je konflikt; dobar i loš konflikt
- ✓ Dinamika i faze konflikta
- ✓ Vrste konflikta na radnom mjestu
- ✓ Prevencija konflikata u grupi / timu
- ✓ Strategije za rješavanje konflikata
- ✓ Kada pitati za pomoć
- ✓ Cijena konflikta na poslu
- ✓ Sustavno upravljanje konfliktima na radnom mjestu

5 MODUL Upravljanje vremenom, stresom i promjenama

Cilj: Usvajanje načela efikasnog upravljanja vremenom i stresom, razumijevanje psihologije promjene

Upravljanje vremenom i prioritiziranje

- ✓ Osnovna područja vještine upravljanja vremenom
- ✓ Načela efikasnog upravljanja vremenom
- ✓ Osobne uloge i prioriteti
- ✓ Model hitno-važno; analiza vlastitih postupaka u okviru modela i definiranje poboljšanja
- ✓ Model efikasno-efektivno: analiza vlastitih postupaka u okviru modela i definiranje poboljšanja
- ✓ Osvještavanje vlastitih „kradljivaca vremena“ i načini njihova otklanjanja
- ✓ Metode za uklanjanje kradljivaca vremena
- ✓ Delegiranje i upravljanje vremenom
- ✓ Postavljanje realističnih ciljeva
- ✓ Principi dnevnog i tjednog planiranja

Upravljanje stresom

- ✓ Uzroci i simptomi stresa
- ✓ Kratkoročne i dugoročne tehnike za smanjenje razine stresa
- ✓ Kategorije tehnika upravljanja stresom
- ✓ Burn-out ili izgaranje na poslu: simptomi, uzroci, faze, prevencija i intervencija

Upravljanje promjenama

- ✓ Izazivanje dubinske promjene
- ✓ Hitnost i promjena
- ✓ Prepreke transformaciji (strah, uvjerenja i predrasude)
- ✓ Podrška promjeni (assessmenti, mjerenja, coaching u kontekstu promjene)
- ✓ Promjena i poduzetništvo (leaderi 21. stoljeća)



TRENINZI OSOBNE UČINKOVITOSTI

Ovi su edukacijski moduli namijenjeni **svim** zaposlenicima, bez obzira na područje rada i hijerarhijsku razinu na kojoj se nalaze.

Pazite: trening nije svemoguć, on neće uvijek uroditi plodom!!!
Potrebna je suradnja treninga i raznih HR procesa.

predispozicija + trening = vještina

vještina + motivacija za njezinu primjenu = učinak

Neke vještine iz područja osobne učinkovitosti („personal effectiveness“) više su interpersonalne i zahtijevaju određenu dozu emocionalne inteligencije kao predispoziciju za njihov razvoj, dok su druge više kognitivne i zahtijevaju intelektualnu predispoziciju kako bi se mogle razviti.

Treninzi osobne učinkovitosti

Dizajn naših treninga

Methodusovi su programi „tailor made“, što znači da je pristup klijentu potpuno individualiziran.

Prije svakog treninga detaljno se ispituju potrebe klijenta, kako samog naručitelja tako i budućih polaznika.

Ovisno o tematici, vrsti i svrsi treninga ispitivanje se obavlja u formi pisane ankete, verbalno strukturiranih intervjua i/ili fokus grupa.

S obzirom na rezultate ispitivanja izvođač dostavlja naručitelju prijedlog satnice i tematike pojedinih dijelova treninga te uvažava njegove primjedbe i želje pri konačnom definiranju istog.

JAVNI NASTUPI I PREZENTACIJE

- ✓ Otvaranje prezentacije
- ✓ Metode za upoznavanje potreba i dosadašnjih iskustava publike
- ✓ Izgradnja odnosa s publikom
- ✓ Formatiranje prezentacije (Model „mini što - zašto - što - kako - što ako“)
- ✓ Tipovi publike i kako im se prilagoditi
- ✓ Tehnike za motivaciju publike
- ✓ Tehnike za privlačenje i održavanje pažnje publike
- ✓ Odluke jezika koji koriste vrsni govornici
- ✓ Neverbalan govor tijekom prezentacije
- ✓ Upravljanje vlastitim emocionalnim stanjem prije i za vrijeme nastupa
- ✓ Tehnike za zaključivanje prezentacije

USPJEŠNO KOMUNICIRANJE

- ✓ Osnovni komunikacijski model
- ✓ Razlikovanje percepcije od interpretacije
- ✓ Razumijevanje utjecaja iskustva, emocionalnih stanja i očekivanja na percepciju
- ✓ Mogućnost upravljanja vlastitim emocionalnim stanjima
- ✓ Vještina davanja i primanja povratne informacije
- ✓ Ograničavajuća uvjerenja u komunikaciji
- ✓ Neverbalno i verbalno usklađivanje sa sugovornikom
- ✓ Definiranje postojećih komunikacijskih procedura u organizaciji
- ✓ Iznaženje konkretnih prijedloga za unaprjeđenje komunikacije u organizaciji
- ✓ Vježbanje komunikacije na prikazima stvarnih slučajeva iz poslovnog života polaznika

UPRAVLJANJE STRESOM

- ✓ Stres i njegovi simptomi
- ✓ Izvori stresa
- ✓ „Burn-out“ sindrom i njegove faze
- ✓ Reaktivne, proaktivne i inaktivne strategije suočavanja sa stresom
- ✓ Osobni plan suočavanja sa stresom



ASERTIVNOST - KAKO SE ZAUZETI ZA SEBE

- ✓ Definicija asertivnosti
- ✓ Kontinuum pasivno - asertivno - agresivno
- ✓ Proaktivnost naspram pasivnosti; utjecaj kulture, odgoja i osobina ličnosti
- ✓ Asertivnost kao životni stav
- ✓ Osvještavanje granice između osobne i tuđe odgovornosti
- ✓ Vlastite vrijednosti i osjećaj sigurnosti
- ✓ Asertivne tehnike
- ✓ Kako reći „Ne!“
- ✓ Kako se izboriti za sebe bez napadanja drugoga

PREGOVARANJE

- ✓ Planiranje pregovora
- ✓ Postavljanje vlastitog cilja i BATNA-e
- ✓ Definiranje pozicija
- ✓ Razlikovanje pozicija i interesa
- ✓ Prepoznavanje svojih i tuđih potreba i interesa
- ✓ Tvrdo, meko i principijelno pregovaranje
- ✓ Kako uvažiti potrebe drugih uvažavajući svoje
- ✓ Kako dati riječ drugom i kako je nenasilno uzeti od drugog
- ✓ Kako izraziti neslaganje
- ✓ Kako prezentirati drugačiju ideju
- ✓ Taktiziranje
- ✓ Neverbalno u pregovaranju
- ✓ Ograničavajuća uvjerenja u pregovaranju

UPRAVLJANJE VREMENOM

- ✓ Osnovna načela efikasnog upravljanja vremenom
- ✓ Osobna vizija
- ✓ Osobne uloge i prioritete
- ✓ Matrica hitno-važno kao alat za prioritiziranje
- ✓ Efikasno naspram efektivnog (djelotvorno naspram učinkovitog)
- ✓ Osvještavanje vlastitih kradljivaca vremena
- ✓ Tehnike za odbijanje kradljivaca vremena
- ✓ Delegiranje
- ✓ Postavljanje realističnih ciljeva
- ✓ Principi strateškog planiranja i postavljanja prioriteta
- ✓ Principi dnevnog i tjednog planiranja

Način izvedbe

Naše su edukacije visoko interaktivne i dizajnirane prema zakonitostima učenja odraslih.

Motivaciju polaznika postižemo uključivanjem njihovih osobnih primjera iz svakodnevnog života i rada. Tijekom treninga oslušujemo grupu i prilagođavamo joj se.

Aktivnosti koje koristimo na treningu osmišljene su tako da motiviraju sve tipove polaznika, uvažavajući četiri stila učenja. Naše treninge vole i reflektivni i teoretičari, i pragmatičari i aktivisti.

Aktivnosti kombiniramo tako da sadržajem pokrivaju sva tri područja učenja: znanja, vještine i stavove.





Kroz aktivnost do znanja

Barem 70% nastave strukturirano je kao iskustveno učenje. Polaznici najprije prolaze kroz situaciju u kojoj moraju riješiti određeni zadatak, a temeljem iskustva u savladavanju zadatka izgrađuje se učenje.



VOĐENJE SASTANAKA

- ✓ Planiranje sastanka - kada sazvati sastanak i koga pozvati
- ✓ Priprema sastanka
- ✓ Kako postaviti dnevni red
- ✓ Vještine vođenja sastanka: facilitacija i moderacija
 - ▶ Kako postaviti vremenski okvir
 - ▶ Kako se držati teme
 - ▶ Kako osigurati da se određene teme privedu kraju
- ▶ Kako omogućiti svakom da iznese svoje mišljenje
- ▶ Kako se nositi s konfliktima za vrijeme sastanka
- ✓ Kako zaključiti sastanak
- ✓ Kako osigurati *follow up*
 - ▶ Razlikovanje stvarnog i prividnog dogovora
 - ▶ Odnos postignutog dogovora i budućeg ostvarenja planiranog

VJEŠTINE MODERACIJE (FACILITACIJE)

- ✓ Kako postaviti jasne ciljeve moderacije/facilitacije
- ✓ Umijeće facilitiranja: što je potrebno sudionicima diskusije koju moderiramo
- ✓ Razumijevanje uloge facilitatora/moderatora
- ✓ Pitanja koja treba razmotriti unaprijed
- ✓ Otvaranje rasprave
- ✓ Korištenje pitanja u moderaciji
- ✓ Uravnoteženje sudjelovanja sudionika
- ✓ Upravljanje neslaganjima i sukobima u raspravi
- ✓ Kako moderirati kad u grupi postoje osobe s ometajućim ponašanjima
- ✓ Korisni savjeti (*tips & tricks*) za moderatore

THINKING OUT OF THE BOX

- ✓ Razumijevanje procesa kreativnog mišljenja i rješavanja problema
- ✓ Lijeva i desna moždana hemisfera; analitičko i kreativno rješavanje problema
- ✓ Zakonitosti kreativnosti
- ✓ Izvanzakonitosti kreativnosti
- ✓ Kako ne biti nekreativan
- ✓ Kako „prevariti“ svoj um
- ✓ Kreativne tehnike za individualno rješavanje problema
- ✓ Kreativne tehnike za grupno rješavanje problema

PLANIRANJE ZA USPJEH

- ✓ Osnovna načela efikasnog upravljanja vremenom
- ✓ Upravljanje putem vizije
- ✓ Realistična procjena trajanja
- ✓ Ostavljanje „zaliha“ u planiranju
- ✓ Međukoraci i kontrolne točke
- ✓ Principi strateškog planiranja i postavljanja prioriteta
- ✓ Postavljanje „pametnih“ ciljeva
- ✓ Prioritiziranje u izvanrednim situacijama
- ✓ Efikasno „preplaniranje“ (prilagodba plana u situaciji promjene)

STRATEŠKO PLANIRANJE I STRATEŠKO RAZMIŠLJANJE

- ✓ Definicija vizije i misije kompanije/sektora/sluzbe/odjela/tima
- ✓ Definicija org charta kompanije/sektora/sluzbe/odjela/tima
- ✓ Pojašnjavanje uloga i odgovornosti članova
- ✓ Pojašnjavanje međusobnih potreba i očekivanja
- ✓ Dogovor o pravilima i načinima suradnje u timu
- ✓ Naredni ciljevi, zadaci i koraci

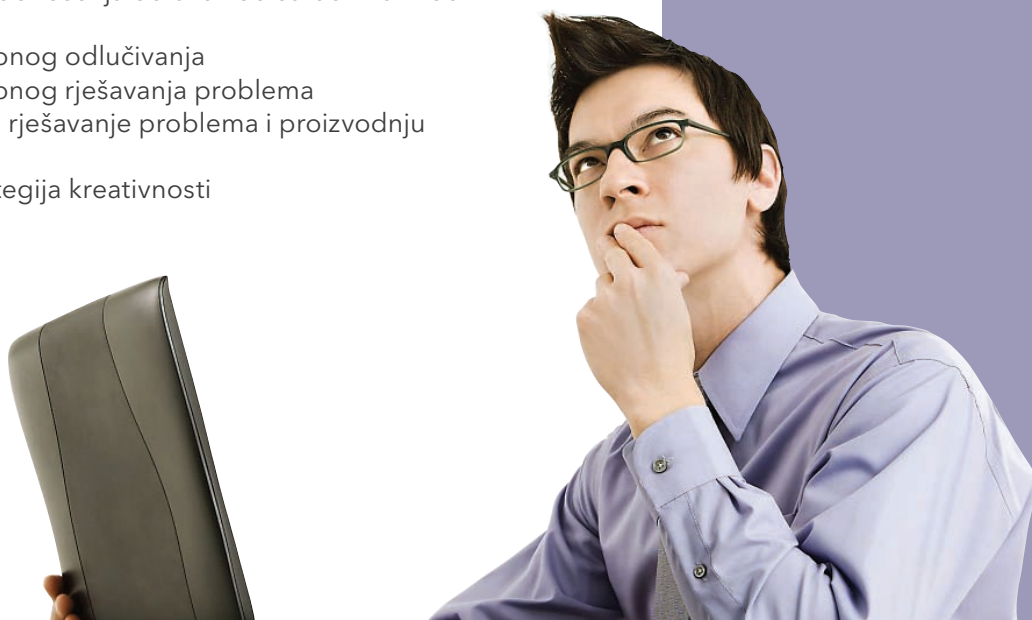
DONOŠENJE ODLUKA I RJEŠAVANJE PROBLEMA

- ✓ Osveštavanje vlastite strategije odlučivanja i rješavanja problema
- ✓ Što nam daje sigurnost u odluku
- ✓ Vrste odluka: autokratske, konzultativne, grupne i delegativne
- ✓ Odabir načina odlučivanja ovisno o situaciji
- ✓ Kako postaviti kriterije za odlučivanje
- ✓ Prepoznavanje načina na koji odluke donose moji suradnici
- ✓ Pokreti očima i kako „čitati“ proces odlučivanja kod sugovornika
- ✓ Kako ubrzati proces donošenja odluka kod suradnika i kod klijenata
- ✓ Različite tehnike grupnog odlučivanja
- ✓ Različite tehnike grupnog rješavanja problema
- ✓ Kreativni postupci za rješavanje problema i proizvodnju alternativa
- ✓ Walt Disneyjeva strategija kreativnosti

Razgovorom do uvida

Svaka aktivnost po svom završetku praćena je grupnim razgovorom (tzv. „debriefingom“) sa svrhom povezivanja upravo doživljenog i naučenog sa svakodnevnom poslovnim situacijama. Naši su treneri obrazovani za facilitiranje ovakvih razgovora i rade ih po standardnom „debriefing-ciklusu“ iskustvenog učenja.

Ako se radi o velikom grupom, podijeljenom u manje podskupine, naša metodologija osigurava da svaka podskupina, premda vođena drugim trenerom, dođe do istih rezultata.



Metode rada na našim treninzima

Koristimo se raznovrsnom i suvremenom metodologijom. Igramo uloge, studiramo slučajeve, simuliramo, demonstriramo, snimamo Vas, analiziramo snimke zajedno s Vama; crtamo, gradimo, preskačemo, raspravljamo, natječemo se, svađamo i mirimo. Stalno Vas tjeramo da nešto radite, pa ako ste došli mirno sjediti i „švercati se“ onda ste na sasvim pogrešnom mjestu. Aktivnost je naša religija!



MOTIVACIJA SURADNIKA I SAMOMOTIVACIJA

- ✓ Što je motivacija
- ✓ Razlikovanje intrinzične i ekstrinzične motivacije
- ✓ Odnos motivacije i radnog učinka
- ✓ Motivacijske teorije u organizacijskoj psihologiji
- ✓ Praktična primjena motivacijskih teorija u organizaciji
- ✓ Interindividualne razlike u motivacijskim strategijama
- ✓ Prepoznavanje osobnih motivacijskih strategija
- ✓ Prepoznavanje motivacijske strategije kod drugog
- ✓ Različiti pristupi za različite „motivacijske tipove“ ljudi

IZGRADNJA UČINKOVITIH RADNIH TIMOVA

- ✓ Načela izgradnje tima i timskog rada
- ✓ Kako razviti timski duh unutar odjela
- ✓ Timske uloge: različitost karaktera članova tima
- ✓ Kako pristupiti različitim pojedincima unutar tima
- ✓ Koje su faze u razvoju tima i kako taj razvoj ubrzati
- ✓ Kako zadovoljiti različite potrebe u timu
- ✓ Kako razviti odgovornost i inicijativu u timskom radu
- ✓ Delegiranje i prihvaćanje delegiranog

RJEŠAVANJE SUKOBA S KLIJENTOM

- ✓ Razlikovanje pozicija od potreba
- ✓ Koji su stupnjevi eskalacije sukoba
- ✓ Stilovi rješavanja sukoba i osobni preferirani stil
- ✓ Primjerenost pojedinih stilova u određenim situacijama
- ✓ Preusmjeravanje ljutnje
- ✓ Raspršivanje (difuziranje) bez daljnje eskalacije nezadovoljstva.
- ✓ Rješavanje „oštrih“ situacija s korisnicima/klijentima
- ✓ Tehnike verbalne obrane

RJEŠAVANJE KONFLIKATA U RADNOJ OKOLINI

- ✓ Cijena konflikta na poslu i izračun njegova troška
- ✓ Vještine potrebne za učinkovito upravljanje konfliktom
- ✓ Manifestni i latentni konflikt
- ✓ Kako prepoznati uzrok konfliktne situacije
- ✓ Kako preokrenuti konflikt u pregovaranje
- ✓ Tijek procesa razrješavanja konflikta
- ✓ Sustavno upravljanje konfliktima na radnom mjestu
- ✓ Vještine koje nam omogućuju da izbjegnemo konflikte
- ✓ Intervencija „treće“ strane: delegirati, moderirati, arbitrirati ili ignorirati?



OSNOVNE PRODAJNE VJEŠTINE

Priprema za razgovor i početak prodajnog razgovora

- ✓ Tehnike otvaranja prodajnog razgovora
- ✓ Neverbalna komunikacija u direktnoj prodaji
- ✓ Psihologija dobrog dojma i uspostava skladnog odnosa

Analiza potreba kupca

- ✓ Potrebe ili što koga motivira
- ✓ Važnost slušanja i vrste neslušanja
- ✓ Korištenje pitanja u prodaji

Davanje ponude

- ✓ Ponuditi riječima kupca
- ✓ Zapakirati svoj proizvod u kupčeve potrebe

Kontraargumentiranje na prigovore i izgovore

- ✓ Razlika prigovora i izgovora; prigovor kao znak kupnje
- ✓ Kako da prigovor „radi za nas“

Završna faza razgovora

- ✓ Tri moguća ishoda prodaje
- ✓ Odluka o kupnji i kako ju olakšati
- ✓ Nužni elementi zaključka prodajnog razgovora

Postprodaja

- ✓ Briga o klijentu i izgradnja emotivnog odnosa
- ✓ Važnost odnosa za lojalnost kupca

Evaluacija i izvještavanje

Upitnik za povratne informacije razvijamo u suradnji s Vama, a polaznici ga ispunjavaju individualno i anonimno. Podatke objedinjujemo, analiziramo i dostavljamo Vam ih u formi izvješća zajedno s procjenom stupnja ostvarenja ciljeva svake tematske cjeline treninga, zapažanjima trenera tijekom izvedbe pojedinih aktivnosti i preporukama za unaprjeđenje u smislu organizacijskog razvoja.

Follow-up Ponavljanje je majka mudrosti

Follow-up je podrška primjeni naučenih znanja i vještina u stvarnom poslovnom životu polaznika. Može se organizirati kroz individualni ili grupni coaching s vremenskim odmakom od samog treninga ili na način da je trener dostupan polaznicima za individualne konzultacije.



NAPREDNE PRODAJNE VJEŠTINE

Napredni modeli ostvarivanja utjecaja

- ✓ Uspješno pristupanje prigovorima
- ✓ Metodologija pregovaranja u prodaji
- ✓ Napredne strategije upravljanja prigovorima i izgovorima
- ✓ Pozitivna interpretacija - *reframing*
- ✓ Napredne tehnike zaključivanja prodajnog razgovora

Upravljanje kritičnim situacijama

- ✓ Rad s teškim klijentima
- ✓ Rješavanje konflikata

Osobni prodajni menadžment

- ✓ Izrada prodajnog plana - sustavno planiranje prodaje
- ✓ Mjesečno, tjedno i dnevno planiranje
- ✓ Matrice upravljanja vremenom - hitno & važno, učinkovito & djelotvorno
- ✓ Kradljivci vremena
- ✓ Načini suočavanja sa stresom

Proaktivnost i motivacija u prodaji

- ✓ Proaktivnost i reaktivnost
- ✓ Psihološki faktori u uspješnoj prodaji
- ✓ Intrinzična motivacija u prodaji - prodaja „iznutra prema van“
- ✓ Motivacija i ambicioznost - postavljanje S.M.A.R.T. ciljeva
- ✓ Snaga uvjerenja - uvjerenja uspješnih komunikatora
- ✓ Psihološke prepreke za uspjeh u prodaji
- ✓ Slika o sebi i samopouzdanje u prodaji
- ✓ Upravljanje vlastitim emocijama - razvoj prodajnog entuzijazma
- ✓ Psihologija vrhunskih prodavača
- ✓ Osobna vizija uspješne karijere u prodaji



TRENING ZA TRENERE

Ovaj program će obučiti Vaše interne trenere (instruktore) za prijenos svojih specijalističkih znanja i vještina drugim kolegama.

Trening za trenere omogućava kompaniji da motivira talentirane djelatnike pružajući im priliku za dodatnim usavršavanjem te osigurava efikasan i kontinuirani transfer znanja kroz kompaniju uz minimalne troškove.

Interni trening programi u potpunosti su prilagođeni specifičnostima organizacije jer ih izvode osobe iz organizacije koje dobro poznaju organizacijsku problematiku, kao i njezine procese i prakse. Interni programi usklađeni su s korporativnom kulturom i filozofijom te potiču razvoj organizacije i njezinih članova.

Trening za trenere

Faze sustavnog trening ciklusa

- a** Utvrđivanje potreba polaznika
- b** Planiranje trening programa
- c** Izrada određenog trening modula
- d** Izvedba trening modula
- e** Evaluacija treninga i utvrđivanje novih potreba



Odrasli uče...

- ...s razlogom i samo kada imaju potrebu
- ...stvarajući logičke veze u sadržaju, povezujući novo sa starim znanjem
- ...isprobavajući novo znanje u praksi
- ...razmjenjujući iskustva s drugim članovima grupe
- ...u ugodnoj atmosferi i podržavajućem okruženju

STRUKTURA PROGRAMA

Program se sastoji od četiri faze.

1 FAZA SELEKCIJA KANDIDATA ZA INTERNE TRENERE

Kako bismo osigurali uspjeh programa ključan je dobar odabir budućih trenera. Uz stručno znanje nužno je da budući trener posjeduje odgovarajuće sposobnosti i crte osobnosti.

2 FAZA TTT TRENINZI (tri modula, svaki u trajanju od 3 dana)

Modul 1: Planiranje treninga i prezentacije; Prezentacijske vještine

- ✓ Upoznavanje specifičnosti učenja odraslih
- ✓ Razumijevanje sustavnog treninga (*Systematic Training Cycle*)
- ✓ Upoznavanje koncepta potrebe i ispitivanje potreba
- ✓ Određivanje svrhe i ciljeva učenja
- ✓ Odlučivanje o opsegu sadržaja

- ✓ Pripremanje pomagala za trening
- ✓ Karakteristike učinkovite prezentacije
- ✓ Planiranje i priprema prezentacije
- ✓ Razvoj prezentacijskih vještina (odabir sadržaja, redoslijed sadržaja, prenošenje jasne poruke, neverbalni govor u prezentaciji, uključivanje publike, privlačenje i zadržavanje pažnje publike)

Modul 2: Metodologija rada na treningu

- ✓ Teorijsko i praktično upoznavanje glavnih metoda poučavanja (predavanje, demonstracija, simulacija, vježba, studija slučaja, igra uloga, rad u malim grupama, metoda galerije, *fishbowl* metoda, igra, kviz, strukturirana aktivnost...)
- ✓ Metode prikladne za pojedine ciljeve učenja
- ✓ Upotreba metode s obzirom na stil učenja polaznika
- ✓ Praktična upotreba i prilagodba metoda za potrebe vlastitih treninga
- ✓ Prva iskustva samostalnog izvođenja aktivnosti
- ✓ Različite metode za započinjanje treninga i upoznavanje polaznika
- ✓ Korištenje „ice-breakera“ i „energiser“ na treningu

Modul 3: Facilitacija; Trening dizajn

- ✓ Savladavanje vještine davanja i primanja povratnih informacija
- ✓ Osnovne facilitacijske vještine
- ✓ Upravljanje problematičnim ponašanjima polaznika u edukacijskoj grupi
- ✓ Vještina vođenja razgovora i kreiranje uvida prema fazama „debriefing ciklusa“
- ✓ Testiranje vlastitih aktivnosti u podržavajućoj i sigurnoj okolini
- ✓ Ovladavanje vještinom trening dizajna
- ✓ Jednoznačno i potpuno dokumentiranje treninga
- ✓ Kako procijeniti uspješnost treninga: evaluacijske razine i gdje prestaje trenerova odgovornost
- ✓ Metode evaluacije treninga (individualne naspram interaktivnih metoda); kako ih kreirati i kada koju upotrebljavati
- ✓ Evaluacija individualnog postignuća na treningu za trenere



Kolbov model učenja

Model stilova i ciklusa učenja Davida Kolba danas je najpopularniji i najeksploatiraniji okvir za koncipiranje interaktivnih radionica (treninga). Kolb svoj model temelji na John Deweyjevoj ideji da se učenje mora osnivati na osobnom iskustvu, Kurt Lewinovoј koncepciji da je za učenje presudna aktivnost osobe, Jean Piagetovoj teoriji kognitivnog razvoja kroz interakciju s okolinom, te perceptivnom modelu J. Brunera i modelu procesiranja J. Kagana.

Ciklus učenja

Svatko uči kroz sva četiri načina, iako postoji preferencija za jedan stil. Stoga idealni sustav poučavanja uključuje sva četiri procesa. Npr. ciklus učenja može početi tako da se osobu uključi u konkretno iskustvo zadatka ili problema. Slijedi proces refleksije o tom iskustvu, dodjeljujući mu značenje, a potom se iskustvo generalizira do razine principa i zaključaka. Naposljetku se osobi daje prilika da primijeni naučeno na novom zadatku, koji vodi do novog konkretnog iskustva i tada ciklus učenja može početi ispočetka.

Specifičnost programa treninga za trenere

Grupa ne bi trebala biti manja od 10 polaznika, jer se na taj način povećava šansa da će sva četiri stila učenja biti zastupljena među samim polaznicima treninga.

Na treningu za trenere polaznici će se uvjeriti kako različitim stilovima učenja odgovaraju različite metode poučavanja.

3 FAZA PERIOD PRIPREME ZA INTERNE TRENERE

U ovoj fazi interni treneri pripremaju svoje ogledne treninge. Konzultant pomaže internim trenerima u razvoju svih potrebnih edukacijskih metoda i materijala.

Konzultant je tijekom perioda pripreme na raspolaganju internim trenerima putem e-maila i telefonski neograničen broj radnih sati. Prije završnog coachinga konzultant radi završnu provjeru svih pripremljenih treninga i spremnosti internih trenera prije oglednih izvedbi.

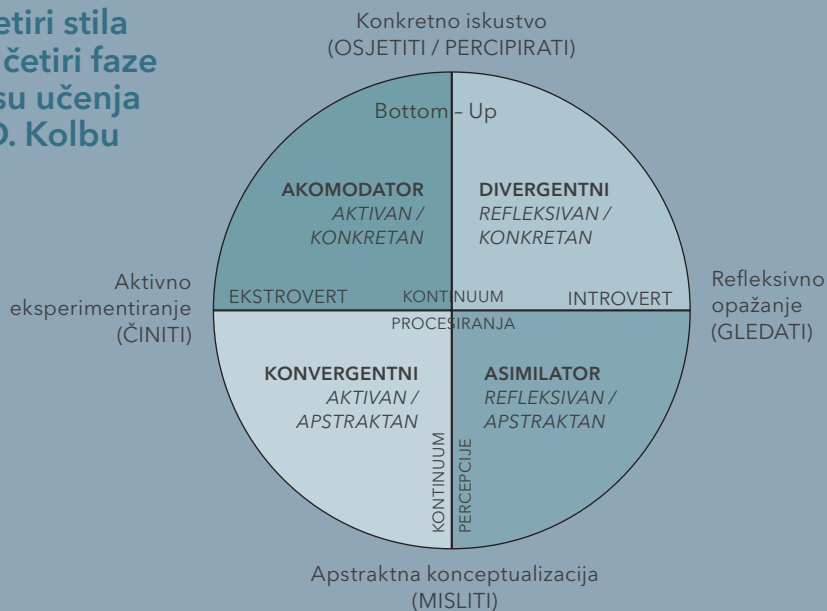
Na zajedničkom coachingu interni treneri isprobavat će dijelove svojih oglednih treninga, razmijeniti povratne informacije na svoje izvedbe i dobiti praktične savjete konzultanta.

4 FAZA IZVEDBA OGLEDNIH TRENINGA I FOLLOW-UP

Konzultant će osmisliti proces monitoriranja i evaluacije oglednih trening programa sukladno kriterijima naručitelja.

Na kraju cjelokupnog programa treninga za trenere, kada su svi interni treneri napravili svoje ogledne treninge održat će se tzv. „follow-up trening“ (najčešće dvodnevni) na kojem interni treneri razmjenjuju iskustva s oglednih treninga, konzultant daje povratne informacije internim trenerima na izvedbe oglednih treninga, generira učenje i priprema interne trenere za buduću samostalnu izvedbu treninga.

Prikaz četiri stila učenja i četiri faze u procesu učenja prema D. Kolbu





POVEĆANJE TIMSKE UČINKOVITOSTI

Svrha ovog treninga je povećanje efikasnosti rada jedne projektne ili linijske strukture, a njegovo trajanje vrlo varira (2-15 dana), ovisno o ciljevima.

Ciljevi ovakvog rada mogu biti svi dolje nabrojeni ili kombinacija nekih od njih:

- ✓ Unaprjeđenje timskog ozračja i učvršćivanje odnosa među članovima tima
- ✓ Integracija novih članova u postojeći tim ili radnu skupinu
- ✓ Razrješavanje konflikata u skupini
- ✓ Facilitacija dogovora oko promjena u načinu poslovanja ili u ciljevima skupine
- ✓ Facilitacija procesa odlučivanja u skupini
- ✓ Strateško planiranje

Sukladno ciljevima odabiremo vrstu aktivnosti i metodu rada.

Povećanje timske učinkovitosti



Aktivnosti koje koristimo mogu se grupirati u:

a. Uvodne aktivnosti

- ✓ Očekivanja i potrebe polaznika
- ✓ Razjašnjavanje svrhe i ciljeva treninga
- ✓ Dogovor oko satnice
- ✓ Dogovor oko načela rada

b. Aktivnosti za osobnije upoznavanje

Ovo su zabavne aktivnosti koje povećavaju razinu otvorenosti i međusobnog prihvaćanja među članovima tima.

c. Aktivnosti izgradnje timske suradnje

Ovo su poučne i zabavne aktivnosti namijenjene razvoju suradnje između članova tima što se postiže kroz:

- ✓ Učenje o međuljudskim razlikama
- ✓ Osvještavanje individualnih potreba i međusobnih očekivanja
- ✓ Uviđanje značaja povjerenja
- ✓ Razumijevanje značaja individualnog doprinosa u timskom radu
- ✓ Razumijevanje utjecaja zajedničkog rada na ukupni učinak
- ✓ Uvježbavanje prilagodbe na promjene i poticanje međusobne suradnje članova u promjenjivim uvjetima

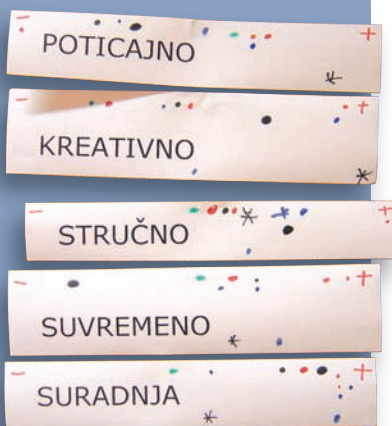
d. Aktivnosti strateškog planiranja

Tijekom ovih aktivnosti trener je u ulozi neutralnog moderatora koji osigurava jednaku participaciju svih članova tima.

- ✓ Pojašnjavanje vizije i vrijednosti koje skupina afirmira
- ✓ Pojašnjavanje uloga (poslova i zadataka) pojedinih grupa i osoba
- ✓ Feedback na kvalitetu ispunjenja pojedinih uloga / pozicija
- ✓ Dogovor o timskim vrijednostima i normama
- ✓ Dogovor o komunikacijskim kanalima u „redovnim“ i izvanrednim situacijama
- ✓ Definicija indikatora uspješnosti
- ✓ Definiranje vremenskog razdoblja za testiranje promjena/dogovora

e. Završne aktivnosti

- ✓ „Lessons learned“
- ✓ Resume dogovorenog („next steps“)





COACHING

Coaching je vrsta kontinuiranog profesionalnog odnosa koji pomaže osobi u postizanju visokih rezultata u poslu, karijeri i organizaciji unaprjeđujući pritom i kvalitetu života.

Methodus je sretan što može svojim klijentima ponuditi visoko individualiziranu i stručnu uslugu coachinga. Naša je vizija da kroz coaching, pružajući rukovodstvu Vaše kompanije priliku za rast i razvoj, pomognemo organizacijskom razvoju i procvatu.

S povjerenjem, integritetom i odgovornošću pomažemo našim klijentima da ostvare svoje osobne i kompanijske ciljeve.

Coaching

Za razliku od coachinga...

...supervizija je više usmjerena na proces, a manje na cilj; naglasak je više na procesu refleksije nego na samom ostvarenju cilja.

...psihoterapija ili psihološko savjetovanje više je usmjereno na simptom, u svrhu njegova tretiranja, pronalaženja njegovog dubljeg značenja, njegova začetka i sl. Potreba za terapijom javlja se onda kada postoji simptom.

...trening je usmjeren na razvoj novih sposobnosti i vještina ili na usavršavanje već postojećih.

...medijacija je postupak usmjeren na razrješavanje konflikata pri čemu neutralna strana ili moderator pronalazi način s kojim će sve strane biti zadovoljne.

CILJEVI COACHINGA

Predmet coachinga može biti vrlo različit spektar znanja, vještina i stavova koji se odnose na interakciju pojedinca i sustava u kojem on djeluje:

- ✓ Unaprijediti osobni stil rukovođenja
- ✓ Učinkovito utjecati na svoje kolege
- ✓ Efikasnije komunicirati
- ✓ Razviti samopouzdanje
- ✓ Razviti strateško razmišljanje
- ✓ Uskladiti osobne ciljeve s kompanijskim ciljevima i vrijednostima
- ✓ Povezati poslovne ciljeve sa svojim sposobnostima i snagama
- ✓ Preuzeti odgovornost za osobni razvoj
- ✓ Preuzeti odgovornost za razvoj zaposlenika u svojoj organizacijskoj jedinici
- ✓ Učinkovito se snalaziti u procesima promjene
- ✓ Brzo odlučivati i djelovati
- ✓ Učinkovito pregovarati i prezentirati
- ✓ Uskladiti poslovno i privatno
- ✓ Upravlјati vremenom
- ✓ Savladavati stres

...

Coaching je izrazito individualiziran odnos koji ima jasan cilj i strukturu.



TRAJANJE I DINAMIKA COACHINGA

Coaching je potpuno prilagođen osobi, korisniku, pa se i satnica u potpunosti prilagođava korisnikovim potrebama i mogućnostima.

Uobičajeno trajanje coachinga je tri do šest mjeseci, a najčešće se odvija kroz dvosatne susrete na kontinuiranoj tjednoj ili dvotjednoj osnovi.

Za vrijeme trajanja coachinga korisniku je coach dostupan bez limita za sva potrebna savjetovanja i podršku u ostvarenju kompanijskih ciljeva kao i tijekom tri do šest mjeseci nakon procesa coachinga.

METHODUSOV PRISTUP COACHINGU

Methodus garantira kvalitetu procesa prvenstveno odabirom coacheva educiranih stručnjaka i članova priznatih međunarodnih stručnih organizacija koje im omogućuju razmjenu kurentnih znanja i iskustava.

U svom radu vode se profesionalnim načelima postižući maksimalnu efikasnost procesa, poštujući pritom osobne vrijednosti klijenta.

Baza znanja i vještina naših coacheva kombinacija je praktičnih radnih iskustava u poslovnim organizacijama, psihologije i psihoterapijskih škola (Gestalt, NLP, teorija sustava, kibernetika, brief therapy, GROW model...).



Važan je kontinuitet!

Susreti koji se događaju s vremenskim razmakom većim od dva tjedna ne smatraju se kontinuiranim radom. Tada je primjerenije savjetovanje iz više međusobno neovisnih područja.

NUŽNI PREDUVJETI ZA COACHING

Dobrovoljnost i spremnost na promjenu

Korisnik usluge pristupa coachingu svojevolljno, dobrovoljno i svjesno. Ukoliko su korisnik i naručitelj coachinga različite osobe korisnik mora htjeti sudjelovati u coachingu kako bi mogao povezati svoje osobne ciljeve s ciljevima coachinga.

Diskrecija

Sadržaj coachinga poznat je samo direktnim sudionicima (coachu i korisniku usluge) i ne može biti komuniciran trećim osobama.

Sposobnost samokontrole (Self-management ability) korisnika coachinga

Coaching nije i ne može biti zamjena psihoterapiji, korisnik usluge mora biti u stanju vladati sobom i preuzeti odgovornost za osobni razvoj.

Otvorenost

Da bi coaching bio uspješan nužna je otvorenost korisnika usluge koja je uvelike povezana s diskrecijom i povjerenjem.



Shadowing

Cjelodnevni coaching može se organizirati u obliku „Shadowinga“. Coach provodi cijeli radni dan s korisnikom, promatra i bilježi njegovo dnevno ponašanje, komunikacije, odluke i sl.

Shadowing je dijagnostičko sredstvo i materijal za rad u narednim susretima.

FAZE U PROCESU COACHINGA

Coaching, bez obzira na trajanje procesa, prolazi kroz pet faza:

- 1.** Uvod ili pojašnjavanje potreba korisnika. U ovoj fazi sudjeluju „poslovni sponzor“, „HR sponzor“, krajnji korisnik coachinga i coach. Uvodni razgovor služi za testiranje „sukladnosti“ („personal fit“) između coacha i korisnika usluge.
- 2.** Procjena postojeće situacije. U ovoj fazi sudjeluju korisnik usluge i coach. Područje coachinga se detaljno istražuje, definiraju se uzroci i posljedice i stvara se zajednički pogled na situaciju.
- 3.** Definiranje ciljeva coachinga. Definiraju se jasni i specifični ciljevi, vremenski okvir i mjere za procjenu stupnja njihova ostvarenja.
- 4.** Planiranje i izvedba akcija u svrhu postizanja cilja coachinga. Planiraju se akcije koje korisnik usluge između pojedinih susreta treba realizirati. Akcije su usko povezane s poslovnim zahtjevima.
- 5.** Evaluacija procesa. Redovni izvještaji o održavanju coaching blokova, potrebi za daljnjim coaching blokovima i stupnju zadovoljstva korisnika dostavljaju se HR sponzoru. Finalna evaluacija odvija se po završetku procesa i odnosi se na stupanj ostvarenja definiranih ciljeva. Završni izvještaj zajedno formiraju coach i korisnik usluge, a korisnik usluge ga prezentira poslovnom i/ili HR sponzoru.





HR CONSULTING I ORGANIZACIJSKI RAZVOJ

Korisnici naših treninga i coachinga pojedinci su ili grupe unutar organizacije, a korisnik naših konzultantskih usluga je kompanija u cjelini. Naši sugovornici i strateški partneri u ovom procesu su Uprava i Služba ljudskih potencijala.

Razni HR procesi predstavljaju alate putem kojih angažirani i zadovoljni zaposlenici ostvaruju izvanredne rezultate. Pružajući HR consulting usluge pomažemo Vam da smanjite fluktuaciju radne snage, dizajnirate bolja radna mjesta i razvijete karijerne mogućnosti za svoje zaposlenike.

Organizacijski razvoj („OD“ ili „Organizational Development“) proces je koji primjenjuje spoznaje i prakse bihevioralnih znanosti kako bi pomogao organizaciji u jačanju svojih kapaciteta za promjenama, planiranju i provođenju tih promjena te tako povećao efikasnost rada i kvalitetu njegova proizvoda ili usluge. Organizacijski razvoj može se usmjeriti na unaprjeđenja na razini tima, veće organizacijske cjeline ili na razini cijele organizacije.

HR Consulting i organizacijski razvoj

Methodusovi konzultanti

Posjedujemo bogato iskustvo u području upravljanja ljudskim potencijalima. Školovani smo na poslijediplomskim specijalističkim studijima u području organizacijskog razvoja.



Slučajevi u kojima vašoj organizaciji treba konzultant

1 Trebate riješiti tekući problem, a određena stručna ekspertiza nije dostupna unutar vašeg sustava

2 Potrebna vam je vrsta ili razina objektivnosti koju može pružiti samo neovisna osoba „sa strane“

3 Nemate dovoljno vremena za poslove koje ste inače svojim snagama sposobni obaviti, pa uzimate dodatnu vanjsku pomoć

USPOSTAVA STANDARDNIH HR PROCESA

Katalog poslova i opisi radnih mjesta

- ✓ Izrada kataloga poslova
- ✓ Standardiziranje opisa radnih mjesta

Modeli kompetencija

- ✓ Izrada modela generičkih kompetencija
- ✓ Izrada modela rukovodnih (manadžerskih) kompetencija

Sustavna edukacija

- ✓ Izrada edukacijskih planova i uspostava sustavne edukacije u skladu s modelom generičkih kompetencija za sve zaposlenike
- ✓ Izrada modularnog edukacijskog plana i uspostava sustavne edukacije u skladu s modelom rukovodnih kompetencija za sve menadžerske razine
- ✓ Provedba sustavnih edukacija baziranih na modelu kompetencija

Praćenje i nagrađivanje radne uspješnosti

- ✓ Izrada sustava upravljanja učinkom prilagođenog organizaciji
- ✓ Izrada ključnih pokazatelja uspješnosti na razini cijele organizacije, njenih dijelova i radnih mjesta
- ✓ Izrada i implementacija 360 feedback - alata za sustavno i sveobuhvatno praćenje stupnja razvijenosti kompetencija kod pojedinog zaposlenika u organizaciji
- ✓ Prilagodba i implementacija softwera za upravljanje učinkom i 360 feedback

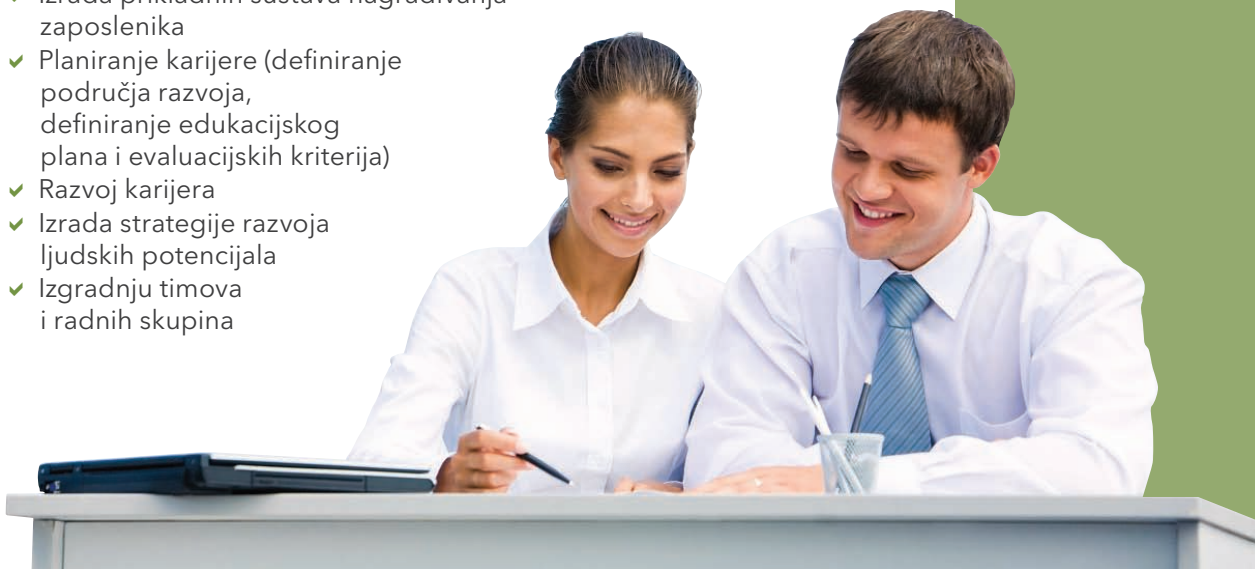
STUDIJE / ISTRAŽIVANJA

- ✓ Istraživanje zadovoljstva zaposlenika (razina i kvaliteta općeg i specifičnog zadovoljstva različitih segmenata zaposlenika)
- ✓ Istraživanje zadovoljstva klijenata (razina i kvaliteta općeg i specifičnog zadovoljstva različitih segmenata klijenata)

PROGRAMI MOTIVACIJE (ZADRŽAVANJA KADROVA)

Često se talentirani potencijali nalaze unutar same organizacije, samo ih treba prepoznati. Methodus svojim klijentima nudi savjetovanje po pitanju odabira optimalnog motivacijskog paketa za zaposlenike, te pomoć u nekim segmentima izvedbe ili pak potpunu provedbu odabranih programa motivacije zaposlenika:

- ✓ Analiza ljudskih potencijala tvrtke (motivacijski intervjui, interna selekcija, planiranje organizacijske strukture)
- ✓ Izrada prikladnih sustava nagrađivanja zaposlenika
- ✓ Planiranje karijere (definiranje područja razvoja, definiranje edukacijskog plana i evaluacijskih kriterija)
- ✓ Razvoj karijera
- ✓ Izrada strategije razvoja ljudskih potencijala
- ✓ Izgradnju timova i radnih skupina



Zadovoljstvo zaposlenika

Zadovoljna radna snaga znači smanjenje fluktuacije, veću produktivnost, niže troškove i veću profitabilnost vaših operacija, što u konačnici rezultira rastom i ekspanzijom kompanije.

Primjeri u kojima organizacije posežu za našim konzultantskim uslugama

- ✓ Pomoć u planiranju i implementaciji promjene u organizacijskoj strukturi
- ✓ Istraživanja, planiranje i implementacija promjena u kompanijskoj klimi i kulturi
- ✓ Upravljanje poželjnim ponašanjem zaposlenika i menadžera (izrada modela kompetencija i implementacija 360 feedback procesa)
- ✓ Dizajn najprikladnijeg sustava upravljanja učinkom i pomoć u njegovoj implementaciji
- ✓ Istraživanja kvalitete usluge i zadovoljstva klijenata, dizajn i pomoć u implementaciji potrebnih promjena za njihovo unaprjeđenje
- ✓ Upravljanje pozivnim centrom ili službom za korisnike (struktura, monitoriranje poziva)
- ✓ Potrebne promjene ili uvođenje novih HR praksi (selekcija, discipliniranje, otpuštanje itd.)
- ✓ Razvoj karijere, planiranje nasljednika
- ✓ Detekcija (assessment centri) i planiranje razvoja potencijala

Referentna lista – edukacije

KOMPANIJA	POLAZNICI	TEMA EDUKACIJE
Agrokor	<ul style="list-style-type: none"> ▶ HR ▶ Menadžeri ▶ Zaposlenici ▶ Tajnice 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Planiranje evaluacije edukacije ▶ Prezentacijske vještine ▶ Komunikacijske vještine ▶ Asertivnost ▶ Upravljanje vremenom
Centar za vozila Hrvatske	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proširena Uprava ▶ Šefovi stanica za tehnički pregled ▶ Zaposlenici u stručnim službama 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Strateško planiranje ▶ Organizacija posla i vođenje zaposlenika ▶ Komunikacijske vještine ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija
Diners Club Adriatic	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direktori i voditelji 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija
Erste & Steiermärkische Bank	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Interni treneri ▶ Direktori sektora ▶ Srednji menadžment 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Postavljanje ciljeva i povratne informacije ▶ Trening za trenere ▶ Razvoj modela rukovodnih vještina ▶ Assessment centar za detekciju rukovodnih potencijala ▶ Program razvoja rukovodnih vještina
Grawe osiguranje	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Agenti u „call centru“ ▶ Asistentice 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Efikasna komunikacija ▶ Upravljanje konfliktima ▶ Savladavanje stresa
HBOR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uprava i direktori sektora 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Vođenje sastanaka ▶ Vođenje timova
Impuls Leasing	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Svi zaposlenici ▶ Prodaja ▶ Menadžeri 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Izgradnja tima, izrada i implementacija timskih vrijednosti ▶ Prodajne vještine ▶ Vještine upravljanja
Iskon Internet	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zaposlenici 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Asertivnost ▶ Upravljanje vremenom
Joly d.o.o.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voditelji dućana 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Efikasna prodaja ▶ Efikasna komunikacija
Kvarner Wiener Städtische osiguranje d.d.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Asistentice 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Efikasna poslovna komunikacija
Liburnia Riviera Hoteli	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uprava ▶ Direktori PC, PJ ▶ Šefovi odjela 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija
M San	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mentori ▶ Menadžeri ▶ Pripravnici 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Načela dobrog mentorstva ▶ Upravljanje ljudima ▶ Upravljanje vremenom i postavljanje prioriteta ▶ Asertivnost ▶ Prodajno pregovaranje ▶ Emocionalna inteligencija ▶ Donošenje odluka i rješavanje problema

KOMPANIJA	POLAZNICI	TEMA EDUKACIJE
OMV	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zaposlenici 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Upravljanje vremenom
PBZ d.d.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Key Acc Manageri 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening prodajnih vještina ▶ Upravljanje uslugom i orijentacija na klijenta ▶ Timski rad ▶ Upravljanje vremenom i ciljevima
Republika Hrvatska - Ministarstvo pravosuđa - Uprava za izvršenje kazne	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Upravitelji zatvora i kaznionica 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Upravljanje i vođenje ljudi
Republika Hrvatska - Ministarstvo pravosuđa - Uprava za građansko pravo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Srednji i visoki upravitelji 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Razvoj modela rukovodnih vještina ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija
Republika Hrvatska - Središnji ured za upravu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Interni treneri 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening za trenere
Državna geodetska uprava	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Interni treneri ▶ Srednji i visoki upravitelji 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening za trenere ▶ Prezentacijske vještine
Siemens Croatia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voditelji timova ▶ Voditelji grupa ▶ Voditelji sektora 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Vođenje sastanaka ▶ Načela uspješnog pregovaranja ▶ Prezentacijske vještine ▶ Upravljanje vremenom i postavljanje prioriteta ▶ Postavljanje „pametnih“ ciljeva ▶ Rješavanje problema i donošenje odluka ▶ Asertivnost ▶ Motivacija drugih i samomotivacija ▶ Izgradnja efikasnih timova (trening namijenjen voditeljima timova)
Splitska banka	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Eksperti 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prezentacijske vještine ▶ Trening za trenere
S-Leasing	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uprava ▶ Menadžeri ▶ Zaposlenici 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prodajne vještine ▶ Timski rad ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija
T-Com	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voditelji dućana ▶ Stručnjaci ▶ Site developers ▶ Prodajno osoblje ▶ Interni treneri 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Efikasna prodaja ▶ Trening za trenere
T Mobile	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voditelji timova i menadžeri u službi za korisnike 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Motiviranje ▶ Vođenje timova
Unilever Croatia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Srednji menadžment ▶ Prodajni zastupnici 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Uspješno pregovaranje ▶ Prodajne vještine ▶ Upravljanje vremenom i postavljanje prioriteta

KOMPANIJA	POLAZNICI	TEMA EDUKACIJE
Unim d.o.o.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regionalni voditelji prodaje 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uspješno pregovaranje ▶ Prodajne vještine ▶ Upravljanje vremenom i postavljanje prioriteta
Valmar turistički projekti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uprava, voditelji odjela, stručnjaci 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prezentacijske vještine ▶ Izgradnja tima
VIPnet d.o.o.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uprava i direktori sektora ▶ Voditelji organizacijskih jedinica (heads) ▶ Menadžeri grupa ▶ Supervizori ▶ Voditelji timova ▶ Stručnjaci ▶ Voditelji dućana i prodajnih mjesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Komunikacijske vještine ▶ Vođenje sastanaka ▶ Uspješno pregovaranje ▶ Prodajne vještine ▶ Upravljanje vremenom i postavljanje prioriteta ▶ Postavljanje „pametnih“ ciljeva ▶ Rješavanje problema i donošenje odluka ▶ Asertivnost ▶ Motivacija drugih i samomotivacija ▶ Izgradnja efikasnih timova (trening namijenjen voditeljima timova) ▶ Prodajne vještine ▶ Trening za trenere ▶ <i>Thinking out of the box</i> ▶ Misli poduzetno! ▶ Programi razvoja rukovodnih kompetencija

Referentna lista - coaching usluge

Coaching je individualni oblik edukacije koji omogućava prilagodbu pristupa i maksimalno efikasno učenje. Od 2006. do danas korisnici naših coachinga bili su članovi uprave i visoki menadžment iz sljedećih kompanija:

- | | | |
|---------------|------------------|------------|
| ▶ VIPnet | ▶ Atlantic trade | ▶ T Mobile |
| ▶ Erste banka | ▶ Ledo | ▶ HBOR |
| ▶ MSan | ▶ Jamnica | ▶ Dvaplus |
| ▶ Agrokor | ▶ THT | |

Referentna lista – konzultantske usluge

KOMPANIJA	VRSTA USLUGE
Centar za vozila Hrvatske	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organizacijski dizajn ▶ Izrada i implementacija modela kompetencija ▶ Izrada i implementacija 360 feedback procesa ▶ Ustrojavanje Odjela za upravljanje ljudskim potencijalima
Combis	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organizacijski dizajn
Diners Club Adriatic	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Izrada ključnih pokazatelja uspješnosti ▶ Pomoć u implementaciji sustava upravljanja učinkom
Državna geodetska uprava	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening za interne trenere - dizajn programa edukacije internih trenera ▶ Dizajn selekcijske procedure i selekcija kandidata za interne trenere
Erste & Steiermärkische Bank	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening za interne trenere - dizajn i izvedba procesa ▶ Razvoj modela rukovodnih vještina ▶ Dizajn i izvedba assessment centra za detekciju zaposlenika s rukovodnim potencijalima ▶ Program razvoja rukovodnih vještina - dizajn i implementacija prema modelu kompetencija ▶ Sustav upravljanja učinkom - definiranje procesa, pouka menadžera, izrada komunikacijske strategije i implementacija procesa ▶ Ključni pokazatelji uspješnosti poslovanja - izrada KPI-jeva na razini organizacije, njezinih dijelova i krajnjih izvršitelja, uobličavanje „knjige ključnih pokazatelja“ ▶ Change management proces - pomoć u reorganizaciji sektora
Erste Banka Novi Sad a.d.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trening za interne trenere - dizajn i izvedba procesa, dizajn selekcijske procedure i odabir kandidata za interne trenere
Liburnia Riviera Hoteli	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Izrada i implementacija standarda rada
Ministarstvo pravosuđa RH – Sektor za zemljišnoknjižni sustav	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Model rukovodnih kompetencija - izrada modela, implementacija modela u segmentu ispitivanja edukacijskih potreba ▶ Sustavna edukacija rukovodnog kadra - izrada modularnog edukacijskog programa na temelju rukovodnih kompetencija i istraživanja postojećeg stupnja njihove razvijenosti
S-Leasing	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zadovoljstvo zaposlenika - dizajn i provedba istraživanja, preporuke za unaprjeđenje, pomoć u implementaciji preporuka ▶ Zadovoljstvo klijenata - dizajn i provedba istraživanja, preporuke za unaprjeđenje ▶ Dizajn i pomoć u implementaciji sustava upravljanja učinkom
M-San	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Program integracije pripravnika - izrada programa i prijedlog kompanijskih procesa koji će ga podržati (uključujući pripravnike, menadžere i mentore) ▶ Model kompetencija - izrada i implementacija modela ▶ HR ustroj i plan rada (dugoročni i kratkoročni) utemeljen na HR-business partnerstvu

METHODUS

Training | Coaching | HR Consulting

Ured - Zagreb 1

Šestinski dol odvojak 4b

10 000 Zagreb, Hrvatska

t, f: +385 (0)1 377 0211

Ured i edukacijski centar - Zagreb 2

Donje svetice 31

10 000 Zagreb, Hrvatska

t: +385 (0)1 244 2936

f: +385 (0)1 244 2937

info@methodus.org

training@methodus.org

coaching@methodus.org

hrconsulting@methodus.org

m: +385 (0)98 175 9101

m: +385 (0)91 175 9101

Ured - Skopje

Bul. Partizanski Odredi 17b-15/3,

1000 Skopje, Makedonija

t, f: +389 2 31 32 005

info-mk@methodus.org

www.methodus.org