



ASCENT
GROUP

Catalog training

2025

Growth. People. Business.

CINE SUNTEM

19+

ANI
EXPERIENȚĂ

ANI ÎN PIAȚA DE
CONSULTANȚĂ ȘI
TRAINING

25+

35+

CONSULTANȚI

ȚĂRI

7+

600+

PROIECTE DE
SUCCES

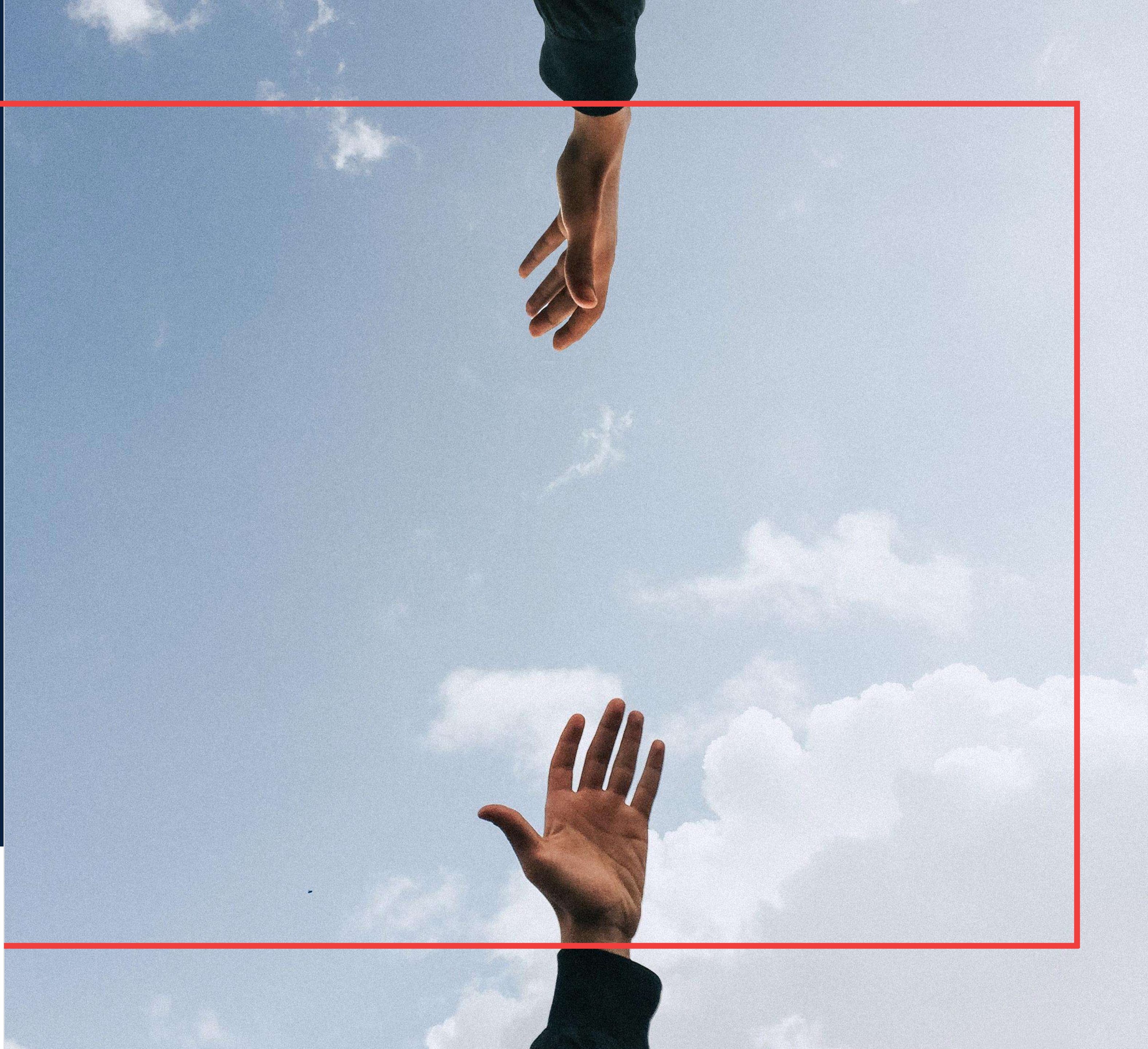
CLIENTI
MULȚUMIȚI

250+

126.000+

ORE TRAINING /
CONSULTANȚĂ

Growth. People. Business.





INDUSTRII & COLABORĂRI

- Agricultură
- Distribuție
- Asigurări
- HoReCa
- Automotive
- Educație
- Petrol și Gaze
- Tehnologie
- Sănătate
- Finanțe și Bănci
- Servicii Profesionale
- Hoteluri și Turism
- Manufactură
- Imobiliare și Construcții
- Transport și Logistică
- Infrastructură
- Organizații Non-Guvernamentale

VALOAREA NOASTRĂ
CONSTĂ ÎN A OFERI

SOLUȚII DE BUSINESS ADAPTATE CERINȚELOR FIECĂRUI CLIENT

REALIZĂM ACEST LUCRU DE PESTE
126,000+ ORE ÎN BENEFICIUL CLIENȚILOR
NOȘTRI, PRIN SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI
TRAINING (ȘI NUMĂRĂTOAREA CONTINUĂ).

Growth. People. Business.



INDEX

MANAGEMENT SKILLS

| | |
|---|--------------------------|
| 1. Leadership & Management..... | Slide 8 |
| 2. Systems Thinking | Slide 13 |
| 3. Lean Six Sigma | Slide 18 |
| 4. Planificare Strategică..... | Slide 23 |
| 5. Innovation Management..... | Slide 28 |
| 6. Future Skills | Slide 33 |
| 7. Gândire Antreprenorială și Intrapreneurship..... | Slide 37 |
| 8. Project Management | Slide 42 |
| 9. Managementul Schimbării..... | Slide 48 |
| 10. Managementul Conflictelor..... | Slide 53 |
| 11. Managementul Timpului..... | Slide 58 |
| 12. Managementul Stresului..... | Slide 63 |



INDEX

SOFT SKILLS

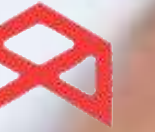
1. Dezvoltarea Abilităților de Comunicare.....[Slide 68](#)
2. Reziliența și performanța în business.....[Slide 73](#)
3. Tehnici de Prezentare.....[Slide 76](#)
4. Comunicare și Relații Publice.....[Slide 81](#)
5. Inteligența Emoțională.....[Slide 86](#)
6. Coaching.....[Slide 91](#)
7. Team Building[Slide 96](#)
8. Tehnici de Vânzare.....[Slide 101](#)
9. Tehnici de Negociere.....[Slide 106](#)
10. Customer Care[Slide 111](#)
11. Relația cu Clientul prin Telefon[Slide 116](#)
12. Gândirea Autonomă.....[Slide 121](#)
13. Creativitatea.....[Slide 126](#)
14. Rezolvarea Problemelor.....[Slide 131](#)
15. Echilibru între Serviciu și Familie.....[Slide 136](#)



INDEX

TECHNICAL SKILLS

| | |
|---|----------------------------------|
| 1. Service Design & Design Thinking..... | Slide 141 |
| 2. Finanțe pentru Non-Finanțiști..... | Slide 146 |
| 3. Finanțe pentru Forța de Vândări..... | Slide 151 |
| 4. Management Operațional..... | Slide 152 |
| 5. Performanță ca Asistent Manager..... | Slide 161 |
| 6. Optimizarea Muncii de Birou..... | Slide 166 |
| 7. Microsoft Excel | Slide 171 |
| Detalii Programe Training..... | Slide 177 |
| Contact..... | Slide 180 |

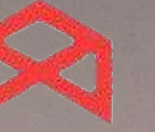


Multitudinea de probleme și situații pe care le întâlnim, atât în viața profesională, cât și în viața personală, pot determina dezechilibre care ne afectează evoluția. Confrunțați cu acestea - de la lipsa timpului liber, la teama de a ne adresa direct unei audiențe sau de la perpetuarea stărilor conflictuale la eșuarea într-un proces de negociere - avem nevoie de modele de comportament care să ne asigure un parcurs cât mai armonios și performant.

ASCENT GROUP este partenerul dumneavoastră în procesul de dezvoltare personală și profesională a angajaților pentru că, înainte de toate, valoarea unei companii este dată de oamenii care o compun.

ASCENT GROUP aduce o viziune modernă asupra procesului de învățare, punând accentul pe beneficiile utilizării învățării active prin exerciții și modelare comportamentală. Programele de training au o abordare interactivă, sunt personalizate și adresate cerințelor unice, viziunilor și obiectivelor organizaționale ale fiecărui client în parte.





Leadership & Management



Arta de a convinge oamenii să ne urmeze

Cât de important este să îi facem pe oameni să ne urmeze din convingere și fără a le impune să facă ceva? Cât de important este să avem cu ceilalți o relație bazată pe respect și încredere? De ce avem nevoie pentru ca toate acestea să devină realitate?

Este un firesc al naturii umane să caute modele comportamentale în persoane pe care să le urmeze, care inspiră încredere și siguranță. În mare măsură, este un talent natural al oamenilor - acela de a fi lideri, dar calitățile individuale de leadership pot fi îmbunătățite.

Cursul nostru își propune să vă ajute să găsiți răspunsurile și modalitățile cele mai potrivite de dezvoltare a calităților de lider.





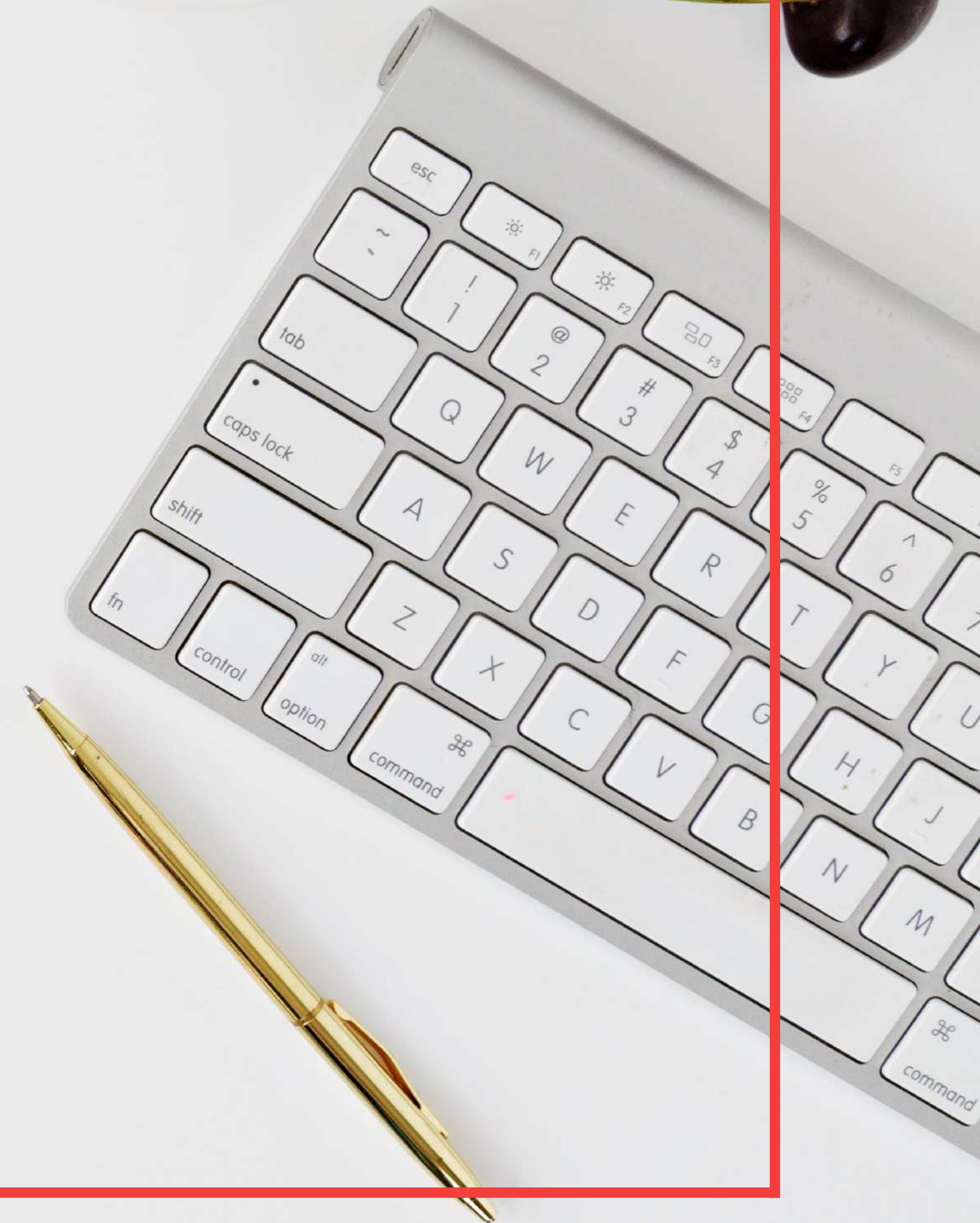
Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor aflate în poziții de supervizare și coordonare a oamenilor.



Obiective

- Evaluarea abilităților și a potențialului individual de leadership.
- Cunoașterea stilului personal pentru o relaționare mai bună cu diferite tipuri de persoane.
- Obținerea cunoștințelor necesare pentru cunoașterea și motivarea mai bună a echipei.
- Înțelegerea mecanismelor motivaționale individuale și de grup.
- Însușirea corectă a principiilor delegării.

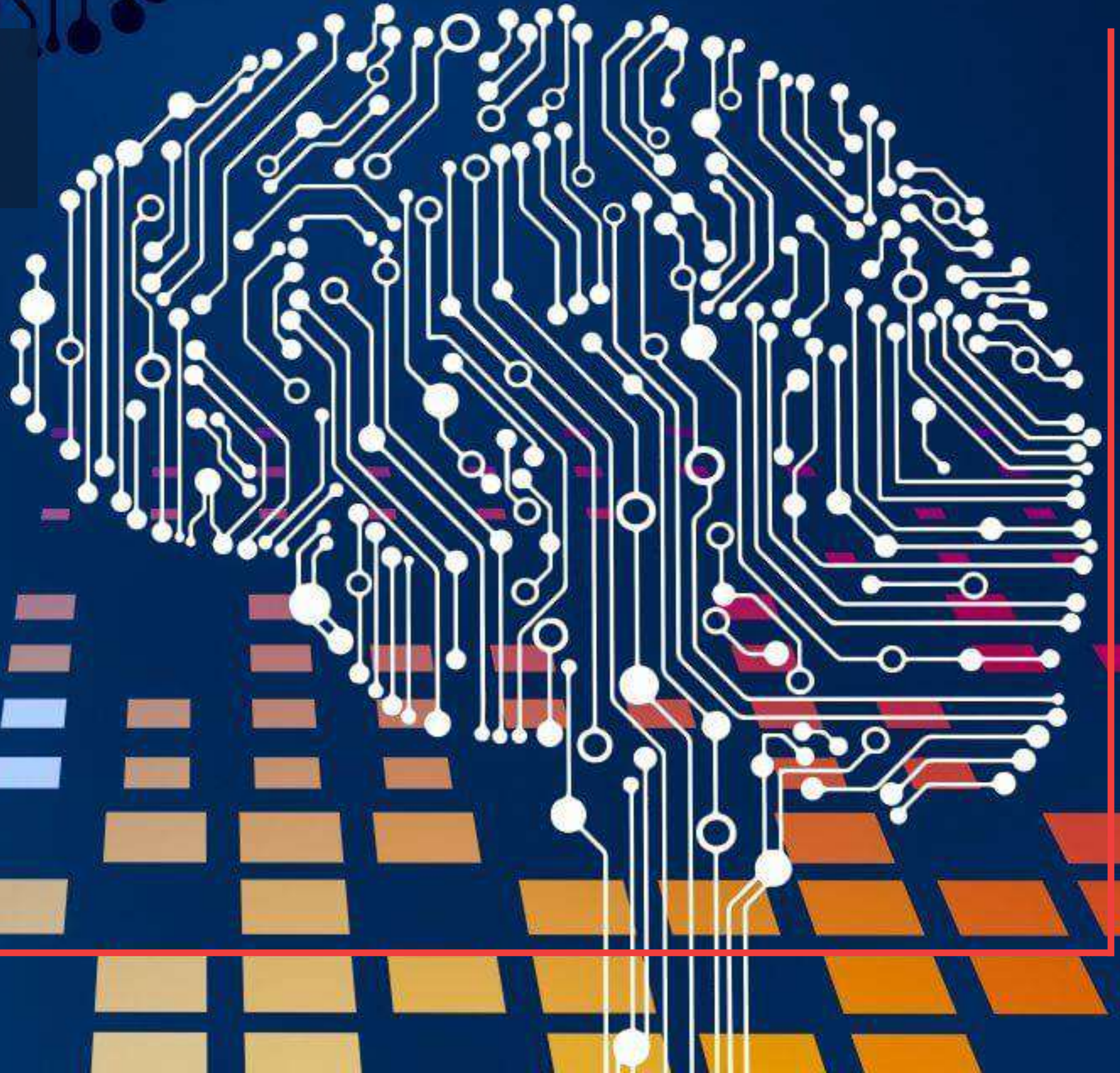




Module

1. Așteptări de la un lider
2. Tranziția de la expert la manager
3. Management versus leadership
4. Stilul personal de leadership
5. Dublul rol al managerului
6. Leadershipul situațional
7. Setarea obiectivelor
8. Luarea deciziilor
9. Coaching vs Mentoring
10. Comunicarea cu echipa
11. Motivarea echipei
12. Delegarea eficientă
13. Collective Leadership & Creative Leadership
14. Planul de acțiune al echipei

Systems Thinking

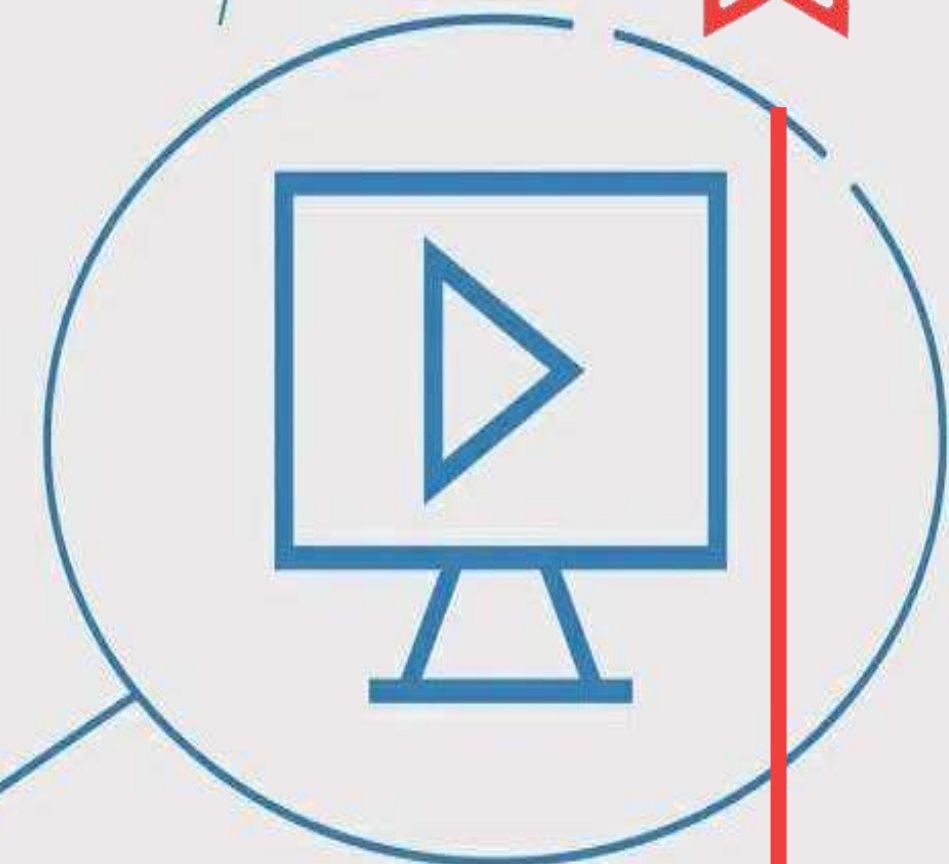
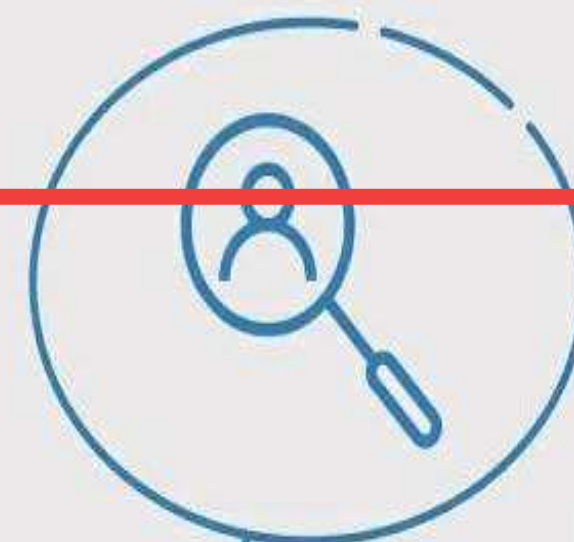


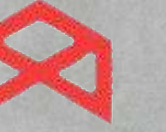
Într-o lume plină de provocări complexe, **stăpânirea artei gândirii sistemice** poate fi cheia pentru a debloca soluții inovatoare.

Ascent Group, împreună cu **Dr. Robert Collins** (profesor la Oxford) au adus pentru prima dată în România cursul de **Systems Thinking**, în 2023.

Acest curs este ideal pentru profesioniștii din diverse domenii care doresc să își ascută abilitățile de rezolvare a problemelor și de luare a deciziilor. Fie că sunteți manager, lider sau antreprenor, Systems Thinking poate revoluționa modul în care abordați provocările complexe.

SYSTEMS THINKING





Target

Acest curs este ideal pentru profesioniștii din diverse domenii care doresc să își ascută abilitățile de rezolvare a problemelor și de luare a deciziilor. Fie că sunteți manager, lider sau antreprenor, Systems Thinking poate revoluționa modul în care abordați provocările complexe.





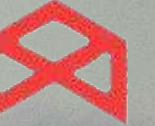
Obiective

- Familiarizarea participanților cu principalele concepte ale Systems Thinking.
- Dezvoltarea abilității de a analiza și de a identifica cauzele și consecințele în cadrul unui sistem.
- Dobândirea abilităților de utilizare a unor instrumente de lucru specifice Systems Thinking.
- Consolidarea capacității participanților de a crea și de a îmbunătăți sistemele.



Module

1. Ce este Systems Thinking (ST)? De ce este important?
2. Ce poate îmbunătăți sau schimba ST?
3. Când ar trebui să aplicăm Systems Thinking? Când este util?
4. De ce sunt lucrurile atât de complexe și cum putem gestiona complexitatea?
5. Ce instrumente putem folosi pentru a înțelege cauzele și consecințele și pentru a ne îmbunătăți șansele de succes?
6. De ce unele lucruri se întorc împotriva noastră (bucle cauzale)?
7. De ce pot escalada lucrurile atât de repede și ce putem face în acest sens?
8. Cum putem aplica tipare, modele și „arhetipuri” pentru a înțelege situațiile complexe obișnuite?
9. Cum putem înțelege schimbarea și dinamica? Modele și metode practice pentru înțelegerea schimbării și a fluxului.



Lean Six Sigma



HOW DOES ACTIVITY ON YOUR PLATFORMS COMPARE?



Lean Six Sigma este o abordare foarte apreciată și dovedită a îmbunătățirii proceselor de afaceri, ea permite echipelor din cadrul întreprinderii să se angajeze în îmbunătățirea continuă - lucrând pentru a face afacerea mai eficientă și mai eficientă.

Cursul vă învață modalitățile cheie de gândire și de rezolvare a problemelor pentru îmbunătățirea proceselor de afaceri.





Target

Lean Six Sigma Green Belt este un instrument util pentru toți cei care vor să devină practicieni ai îmbunătățirii proceselor de afaceri.

Obiective

În timpul săptămânii de curs vă veți implica într-un proiect de îmbunătățire a proceselor de la un capăt la altul, ceea ce vă va permite să exersați utilizarea tuturor instrumentelor și metodelor cheie.

Lean Six Sigma va permite echipelor să se angajeze în îmbunătățirea continuă - lucrând pentru a face afacerea mai eficientă.





Module

Cursul Green Belt include instrucțiuni detaliate și practică bazată pe atelier de lucru cu privire la toate instrumentele cheie de rezolvare a problemelor Lean Six Sigma, inclusiv:

- VoC : Interviews, Survey, Workshop
- CTQ requirements
- PACE Project prioritisation
- RASIC
- In-scope / out-of-scope Frame
- Stakeholder Power / Interest Grid
- Stakeholder management
- Risk Management
- Key charts: Histogram, Pareto, Scatter, Box-plots, Basic Control Charting
- Operational Definitions
- Measurement Plan
- Data collection tools
- Spaghetti Diagram
- Ishikawa / Fishbone
- Waste identification
- 5-Whys, etc.

Planificare strategică



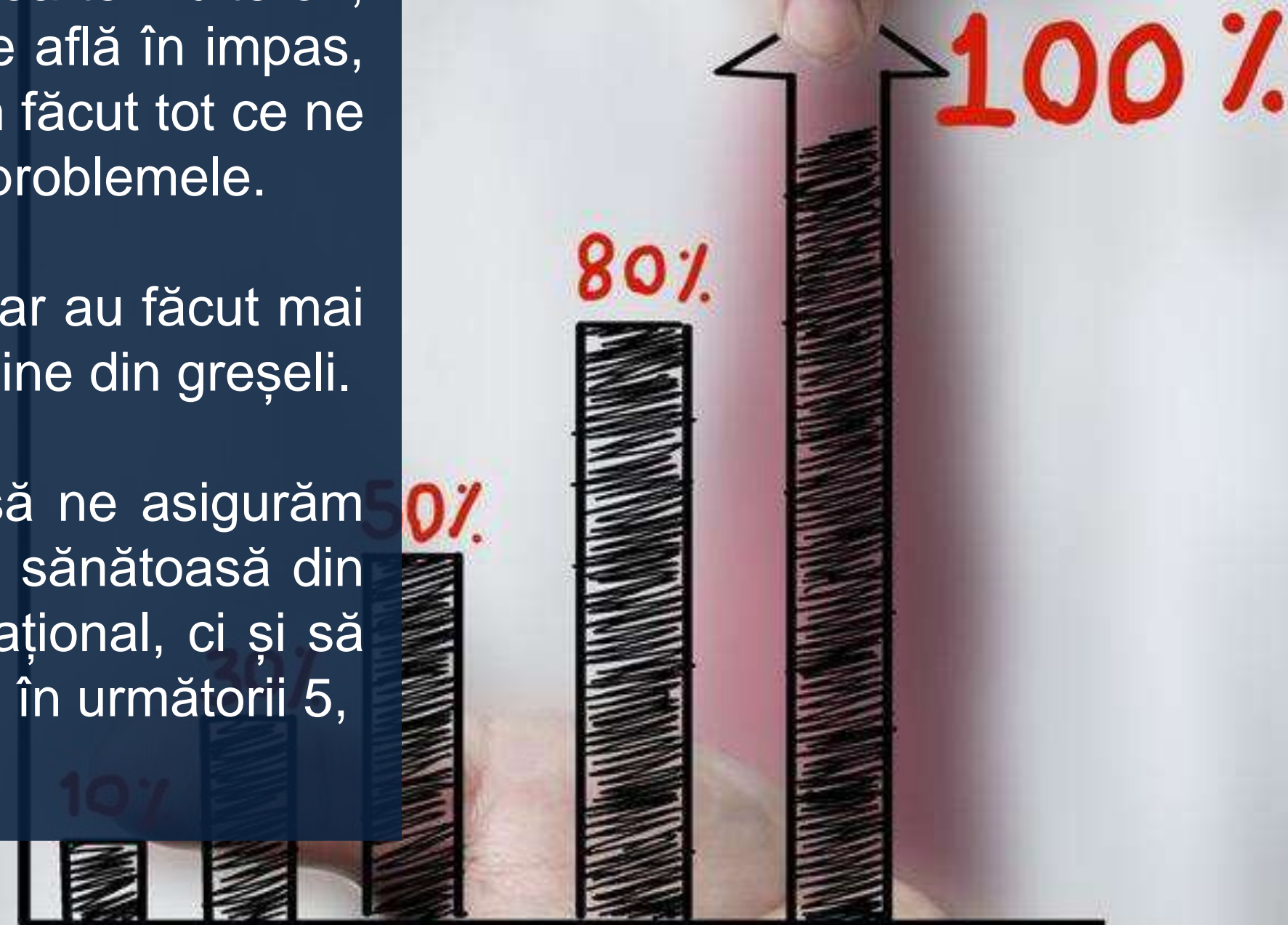


Cum să ne asigurăm că organizația noastră va exista și peste 20 de ani

Viața unei organizații este plină de suișuri și coborâșuri. Se spune că succesul are mulți părinți, dar eșecul este orfan. De foarte multe ori, atunci când organizația noastră se află în impas, ca manageri ne întrebăm dacă am făcut tot ce ne stătea în putință pentru a preveni problemele.

Câștigătorii nu sunt perfecți. Ei doar au făcut mai puține greșeli sau au învățat mai bine din greșeli.

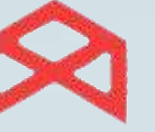
Acest curs ne va ajuta nu doar să ne asigurăm că organizația noastră va rămâne sănătoasă din punct de vedere financiar și operațional, ci și să proiectăm unde se va afla aceasta în următorii 5, 10 sau chiar 50 de ani.





Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor care se ocupă de strategia organizațiilor.



Obiective

- Clarificarea conceptului de planificare strategică
- Înțelegerea procesului de planificare strategică
- Realizarea practică a unui plan strategic



Module

1. Ce este planificarea strategică?
2. De ce planificare strategică?
3. Eșecul nu este o opțiune
4. Legile planificării
5. Cum ar trebui să fie un plan strategic?
Modelul planului strategic, componentele planului
6. Elementele cheie ale managementului strategic
7. Definirea viziunii și misiunii organizației
8. Factorii critici de succes și acțiuni pentru implementarea de strategii și obiective
9. Priorități de implementare
10. Planificarea unităților strategice de business (USB)
11. Modelul strategic Porter
12. Planurile de acțiune
13. Revizuirea planului strategic



Gândirea Inovatoare

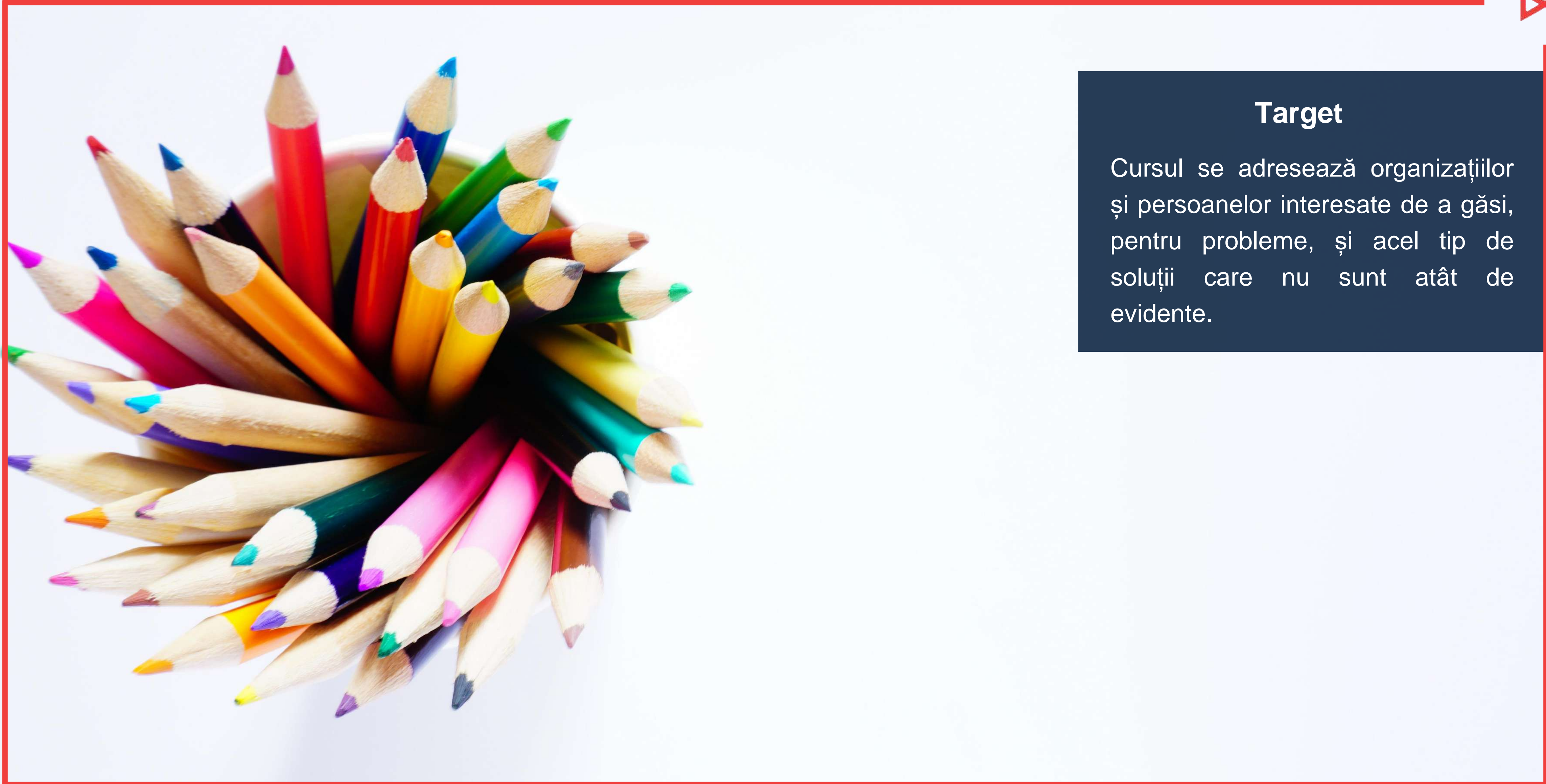


Cum ținem pasul într-o lume într-o rapidă schimbare?

Lumea se transformă în jurul nostru cu o viteză fără precedent. Pentru organizații este acum mai critic ca oricând să-și dezvolte un climat creativ, să accepte provocările și să experimenteze, respectiv să genereze noi produse și servicii cu care să țină piept competiției.

Inovarea nu este însă un proces întâmplător, nu este rezultatul unei inspirații de moment. Ea este rezultatul a mulți ani de muncă și acumulare de know-how. Dar, pentru ca acestea să se materializeze în idei grozave este nevoie de deschidere spre a experimenta și greși și totodată de cunoașterea unor metode și procese care ne conduc în mod structurat spre inovare.

Nu în ultimul rând, inovarea nu înseamnă doar a inventa ceva complet nou. Inovarea poate însemna orice îmbunătățire pe care ați adus-o în serviciile pe care le prestați, în procesele de zi cu zi, în modul de lucru al echipei și care aduce un element de noutate și plus-valoare clienților (interni sau externi) sau membrilor echipei.



Target

Cursul se adresează organizațiilor și persoanelor interesate de a găsi, pentru probleme, și acel tip de soluții care nu sunt atât de evidente.



Obiective

- Conștientizarea importanței inovației pentru organizații
- Însușirea unor tool-uri de bază pentru stimularea inovației în propriile echipe.
- Deprinderea unor practici comune companiilor care sunt pionieri ai inovației
- Conștientizarea capcanelor care stau în calea inovației



Module

1. Cum se schimbă lumea/organizațiile și de ce e important să fim parte din schimbare?
2. Ce blochează inovația în organizații?
3. Management Inovativ - principiile de bază ale inovației
4. Design Thinking ca metodă pentru abordări inovative în organizație
5. Etapele unui proces inovativ. Simulare proces inovativ
6. Instrumente și metode pentru dezvoltarea creativității în cadrul propriei echipe
7. Practici și ritualuri pentru a ne transforma echipa într-una deschisă spre inovație



Future Skills



De ce acest subiect?

Mediul de afaceri evoluează într-un ritm fără precedent, determinat de progresele tehnologice, globalizare și dinamica forței de muncă.

Cei din domeniul resurselor umane se află în prima linie a modelării culturii organizaționale și a navigării prin aceste schimbări. Departamentul de resurse umane trebuie să dezvolte organizația pentru viitor. Prin urmare, acesta trebuie să identifice, să înțeleagă și să dezvolte competențele care vor fi relevante pentru viitor, astfel încât organizația să poată progresa.

Acest curs echipează echipele de resurse umane cu competențele și mentalitatea necesare pentru a înțelege tendințele viitoare în domeniul resurselor umane, pentru a anticipa provocările viitoare și pentru a dezvolta competențele relevante în cadrul departamentului și al organizației, astfel încât compania să evolueze și să crească într-un mediu în permanentă schimbare.



Obiective

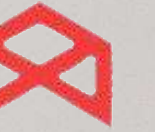
- Calificarea echipelor de resurse umane pentru a dobândi încredere în abordarea tendințelor și provocărilor emergente.
- Dotarea participanților cu cunoștințe despre tendințele viitoare în domeniul resurselor umane și înțelegerea modului în care vor arăta competențele viitorului.
- Sporirea agilității și pregătirea profesioniștilor din domeniul resurselor umane pentru a se adapta rapid la schimbările tehnologice și societale.
- Consolidarea influenței strategice: Poziționați HR-ul ca un motor cheie al transformării afacerilor.





Module

- Rolul resurselor umane în viitorul muncii: Tendințe și modul în care HR poate conduce.
- Înțelegerea tendințelor: Învățarea despre tendințele viitoare în materie de competențe și înțelegerea impactului acestora asupra forței de muncă.
- Upskilling și Reskilling: Dezvoltarea capacităților forței de muncă de mâine.
- Agilitate și adaptabilitate: Gestionarea schimbării și a incertitudinii.
- Fluență digitală: Adoptarea AI, a automatizării și a tehnologiilor de resurse umane pentru procese mai inteligente.
- Resurse umane bazate pe date: Exploatarea analizelor pentru a lua decizii strategice.
- Leadership centrat pe om: Empatie și incluziune în strategiile privind oamenii.
- Gândire critică și rezolvarea problemelor: Tehnici pentru abordarea provocărilor complexe.



Gândire Antreprenorială și Intrapreneurship



Arta de a avea angajați care acționează ca în propria lor companie

Cât de important este ca fiecare angajat din compania noastră să aibă o abordare antreprenorială? Cât de important este ca managerii companiei să aibă capacitatea nu doar de a gestiona afacerea, ci de a o face să crească? Cum îi putem face să perceapă importanța misiunii companiei, să fie orientați permanent spre clienți și produse, să fie inovativi și în același timp să își mențină un comportament auto-inspirat?

Răspunsul la aceste întrebări îl dă programul de Corporate Entrepreneurship lansat de “The Farrell Company”, organizația lider global în cercetare și predare a Practicilor Antreprenoriale și de Creștere susținută a companiilor.



Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor aflate în poziții decizionale, dar este util oricărui angajat de la care se așteaptă un comportament antreprenorial.



Obiective

- Creșterea capacității de a identifica soluții pentru dezvoltarea afacerii
- Creșterea competitivității și profitabilității companiei prin stimularea implicării individuale
- Îmbunătățirea abordării clienților și poziționării față de produsele companiei
- Stimularea spiritului inovativ în cadrul companiilor
- Creșterea gradului de auto-motivare





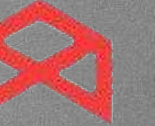
Module

1. Probleme mari la afaceri mari
2. Ciclul de viață al tuturor organizațiilor
3. Magia antreprenoriatului versus știința managementului
4. Simțul misiunii, crearea țelurilor ambițioase și a standardelor înalte
5. Viziunea client/produs – modelul Disney
6. Cum să îmi iubesc clientul/produsul – modelele Walton și Daimler
7. Inovația de mare viteză - lecția lui Morita
8. Regulile de aur ale inovației la viteză înaltă – cazul 3M
9. Comportamentul auto-inspirat, inspirarea celorlalți - stilul Honda
10. Creșterea înaltei performanțe
11. Crearea unui sistem de performanță antreprenorială
12. Trezirea spiritului antreprenorial



Project Management





Despre echilibrarea resurselor

O mare parte dintre proiectele începute ajung abandonate, iar dintre cele finalizate, un important procent fie depășesc termenul, fie bugetul, fie ambele. Oricât de bine ar fi structurat un proiect, succesul lui depinde de implicarea fiecăruia dintre participanții la el.

Acest curs va ajuta participanții să găsească soluții pentru îmbunătățirea managementului proiectelor pe care le derulează, în așa fel încât să rămână performanți și competitivi în piața de business.

Obiective

- Familiarizarea cu metodologiile de bază a PM
- Creșterea capacității echipei de a executa acțiuni corelate corect cu fazele proiectului
- Antrenarea membrilor echipei în gestionarea eficientă a rolurilor, sarcinilor și resurselor proiectului
- Formarea abilităților necesare pentru identificarea și abordarea cu succes a provocărilor critice
- Creșterea capacității cursanților de adaptare și răspuns în situații de complexitate crescută
- Adoptarea pe termen lung a unui mod de lucru unitar și sustenabil în proiecte





Module 1 - 2

1. Concepte generale de Project Management

- Noțiuni elementare: Proiect, Project Management, Project Owner, stakeholderi, resurse, rezultate
- Diferențe importante în abordare: Waterfall Management vs Agile Management
- Particularitățile Project Managementului în proiecte tehnice complexe.

2. Planificarea proiectului

- Setarea corectă a Obiectivelor
- Etapele proiectului și setarea timeline-ului
- Roluri și Responsabilități în echipa de proiect
- Definirea și prioritizare taskuri



Module 3 - 4

3. Metode eficiente de execuție și monitorizare

- Agile SPRINTs
- Responsabilități și sisteme de comunicare
- Instrumente de execuție și monitorizare
- Sisteme de motivare a echipei
- Ajustarea și adaptarea eficientă

4. Previzionarea și gestionarea riscurilor

- Măsuri proactive
- Măsuri reactive
- Evitarea întârzierilor în proiect
- Recunoașterea și evitarea celor mai frecvente greșeli



Module 5 - 6 - 7

5. Self Management în Project Management

- Motivație intrinsecă și disciplină
- Procese recurente sustenabile
- Deep work & focus

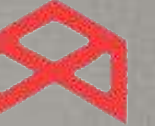
6. Implementarea sustenabilă, ca mod de lucru pentru proiecte

7. “Simulare” proiect

- Acest “modul bonus” se va regăsi ca liant pentru toate celelalte. Toate cunoștințele, abilitățile și instrumentele vor fi exersate pe un proiect (existent sau fictiv).



Managementul schimbării



Cum ținem rezistența la schimbare sub control

Este în natura umană să reziste la schimbare la fel cum este în natura umană să caute mereu modalități mai bune de a face lucrurile. Și totuși, dacă nu ar fi existat schimbarea, cum ar fi arătat societatea noastră astăzi? Sau, oare, ar mai fi existat?

La multe din invențiile revoluționare s-a opus rezistență la momentul descoperirii lor din necunoaștere, frică, reticență. Și în organizații apare necesitatea schimbării, precum și reticența la schimbare.

Cum să acceptăm mai ușor schimbarea, cum să o implementăm mai bine și cu rezultate cât mai bune sunt câteva dintre întrebările la care vă va răspunde acest curs.



Target

Cursul este destinat persoanelor aflate în poziții de conducere, persoanelor implicate în procese de schimbare organizațională.



Crisis

Obiective

- Dobândirea cunoștințelor necesare diagnosticării organizaționale
- Înțelegerea necesității și a importanței procesului de schimbare
- Conștientizarea resorturilor rezistenței la schimbare
- Însușirea unor modele de schimbare
- Deprinderea unor tehnici de combatere a rezistenței la schimbare

START
NOW






Module

1. Dezvoltarea organizațională
2. Viziunea și obiectivele
3. Schimbarea permanentă
4. Rezistența la schimbare
5. Curba tranziției – ciclul schimbării
6. Tipuri de schimbare
7. Schimbarea creativă
8. Modele de schimbare
9. Etapele schimbării
10. Etapele implementării schimbării



Managementul conflictelor



Cum putem ajunge de la divergență la convergență

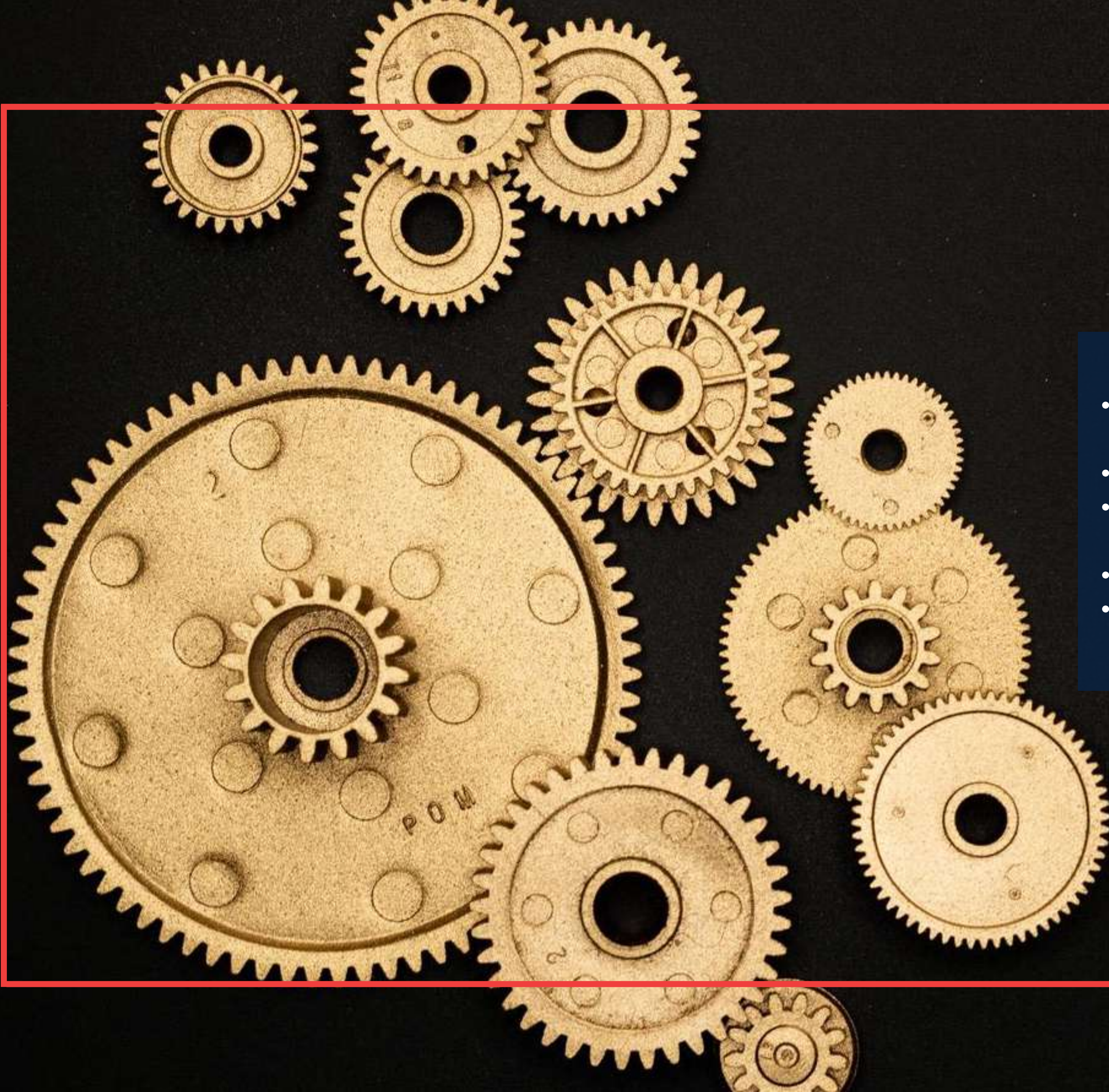
Conflictele negestionate corect pot produce prejudicii enorme unei organizații. Din păcate, conflicte se află la tot pasul și ne însoțesc în fiecare minut al existenței noastre, fie că suntem în organizația din care facem parte, la întâlniri cu clienții, în familie sau cu prietenii - trebuie să facem față opiniilor divergente ale celorlalți.

Cum să gestionăm aceste situații? Cum să evităm conflictele fără să renunțăm la ceea ce vrem? Cum să găsim căi de dialog? La aceste întrebări și multe altele vă va răspunde acest curs.



Target

Cursul se adresează organizațiilor dar și tuturor celor care doresc să își îmbunătățească abilitățile de gestionare a conflictelor



Obiective

- Înțelegerea mecanismelor generatoare de conflicte
- Deosebirea tipurilor de conflicte
- Identificarea și rezolvarea conflictelor incipiente
- Evaluarea stilului personal în conflicte
- Însușirea tehnicilor și metodelor de gestionare a conflictelor



Module

1. Ce este conflictul?
2. Conflictul ca și catalizator al dezvoltării
3. Tipuri de conflict în organizații
4. Etapele conflictului
5. Stilurile personale în aplanarea conflictului: testul Thomas Killmann
6. Cum să gestionăm conflictele
7. Comunicarea eficientă în contexte conflictuale. Importanța ascultării
8. Pași în rezolvarea conflictelor
9. Managementul conflictului
10. Managementul persoanelor afectate de conflict
11. Negocierea pozițiilor în situații conflictuale

Managementul timpului

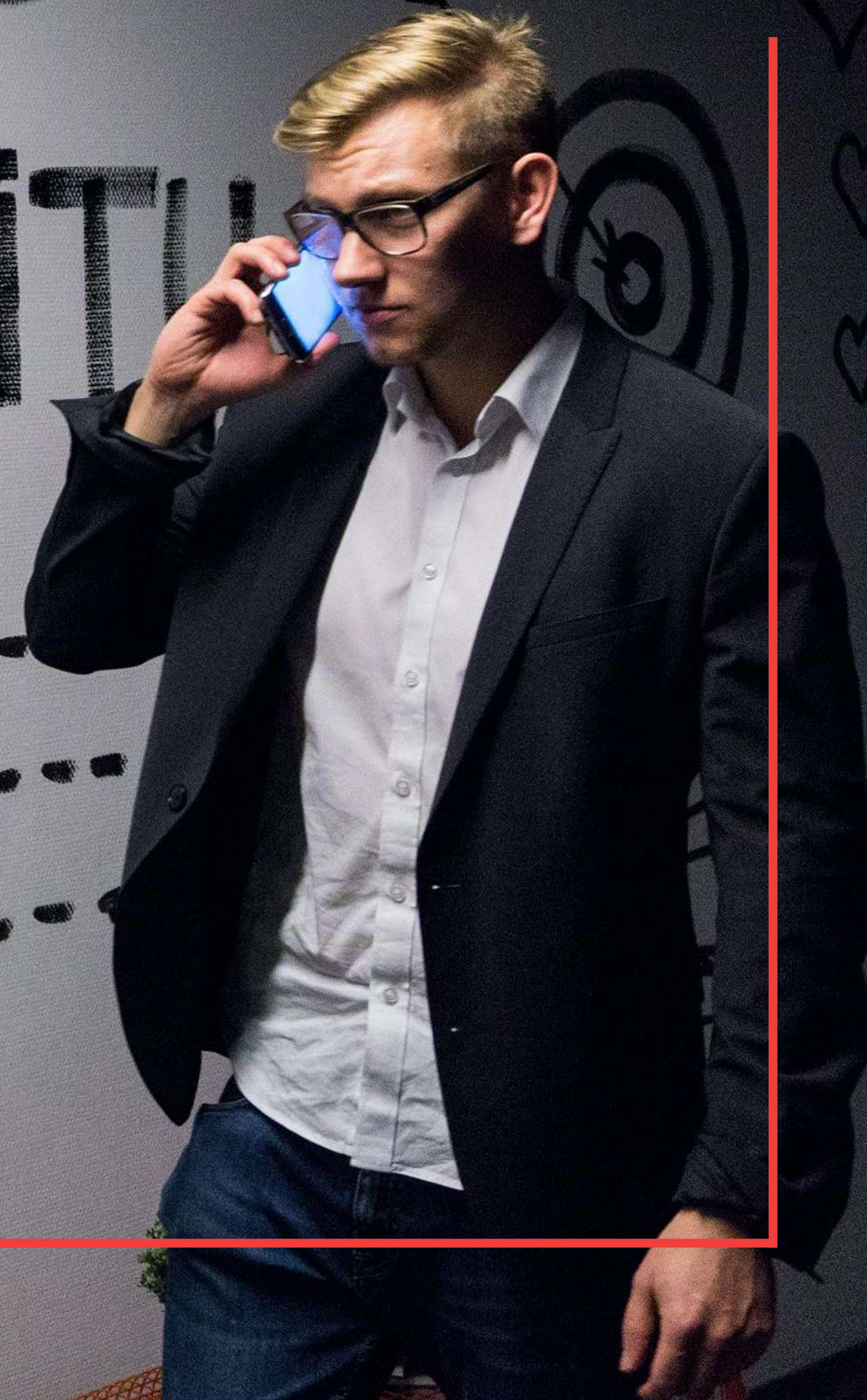
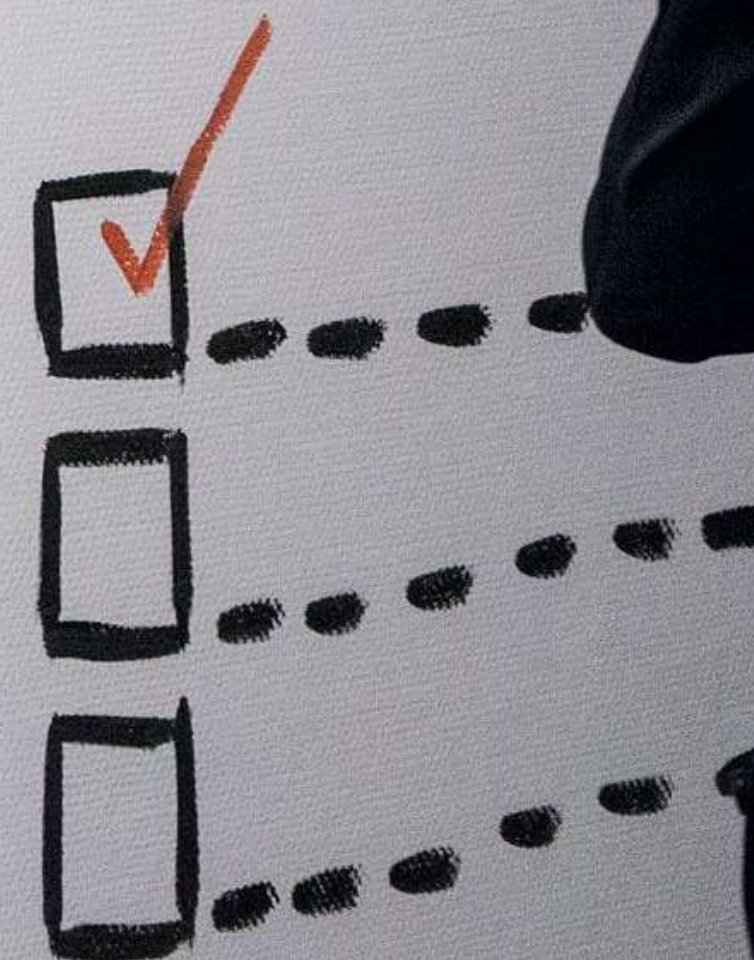


PRODUCTIVITATE

Cum să nu ne furăm singuri timpul

De câte ori constatăm că ziua se încheie și nu am realizat cele mai importante lucruri pe care ni le-am propus? Sau constatăm că am făcut treaba altora, dar nu ne-am ocupat suficient de sarcinile proprii? De câte ori viața personală ne este invadată de problemele de la birou?

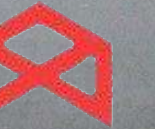
Pentru a evita încărcarea și stresul provocate de astfel de probleme este necesar un control mai bun al timpului pe care putem învăța, în urma acestui curs, să îl folosim mai bine.



Target

Acest curs se adresează organizațiilor și tuturor celor care doresc să își valorifice timpul în cel mai bun mod, să își stabilească și urmărească obiectivele astfel încât să echilibreze viața personală și viața profesională.





Obiective

- Utilizarea mai eficientă a timpului
- Conștientizarea factorilor cronofagi
- Stabilirea ariilor cheie din activitate
- Diferențierea sarcinilor importante de cele urgente
- Însușirea unor tehnici de auto-organizare



Module

1. Eficiența personală și importanța time managementului
2. Identificarea stilului personal de management al timpului
3. Surse consumatoare de timp - "hoții de timp"
4. Stabilirea obiectivelor și priorităților personale în gestionarea corectă a timpului
5. Prioritizarea activităților
6. Diagrama Eisenhower. Importanță versus urgență
7. Modele și tehnici de management al timpului
8. Delegarea eficientă ca tool de time management
9. Managementul întâlnirilor și ședințelor
10. Time management vs stress management
11. Eliminarea întreruperilor nedorite
12. Action plan individual



Managementul stresului





Doza zilnică optimă de stres/ optimizarea dozei zilnice de stres

De câte ori simțim că suntem presați de probleme la care nu reușim să găsim soluții pentru că mintea noastră este blocată de presiunea stresului?

Un anumit nivel al stresului este benefic pentru creșterea și dezvoltarea noastră, determinându-ne să ne forțăm și depășim limitele pe care credem că le avem. Dar care este acel nivel optim pentru fiecare?

Metodele și tehnicile din acest curs ne ajută să stabilim acest nivel și să folosim stresul în favoarea noastră.



Target

Cursul se adresează organizațiilor și tuturor celor care vor să învețe să facă față stresului zilnic folosindu-l ca motor în activitate.



Obiective

- Conștientizarea tuturor factorilor de stres
- Identificarea stilului propriu de reacție la stres
- Identificarea nivelului optim al stresului
- Însușirea unor tehnici de control al stresului
- Relaționarea eficientă cu persoanele provocatoare de stres



Module

1. Componentele stresului
2. Tipuri de stres
3. Identificarea stilului personal de management al stresului
4. Simptomele fizice și psihologice ale stresului
5. Modele de management al stresului
6. Orientările personale de management al stresului – metoda LifeOrientations
7. Tehnici de management al stresului
8. Stresul pozitiv
9. Controlul anxietății
10. Abordarea și gestionarea persoanelor stresante
11. Gestionarea situațiilor stresante

Dezvoltarea abilităților de comunicare





Arta de a spune ce trebuie, cum trebuie, când și cui trebuie

Fiecare dintre noi comunicăm înainte de a fi conștienți de acest lucru. Dar după ce conștientizăm actul comunicării, chiar comunicăm în mod conștient? Dar eficient?

De câte ori suntem greșit înțeleși și apar conflicte și nemulțumiri consumatoare de timp și energie?

Unii reușesc să comunice mai eficient, alții mai puțin. Ne putem, însă, însuși tehnici pe care să le aplicăm pentru a reuși să transmitem un mesaj cât mai apropiat de ceea ce dorim de fapt – să comunicăm mai eficient.





Target

Cursul este destinat organizațiilor, dar și tuturor celor care doresc să își îmbunătățească abilitățile de comunicare – să comunice mai eficient și cu rezultatele dorite.



Obiective

- Conștientizarea componentelor procesului de comunicare
- Identificarea propriului stil de comunicare
- Înțelegerea mecanismelor comunicării interpersonale
- Însușirea unor tehnici speciale de comunicare
- Eficientizarea comunicării





Module

1. Comunicarea – Noțiuni teoretice
2. Modelul comunicării
3. Părțile componente ale procesului de comunicare
4. Forme de comunicare non-verbală
5. Zonele de confort în comunicare
6. Barierele din comunicare
7. Tipurile de comunicare
8. Identificarea propriului stil de comunicare
9. Asertivitatea
10. Nivelurile de ascultare
11. Ascultarea empatică
12. Tipuri de întrebări
13. Limbaj reactiv și pro-activ
14. Importanța feedback-ului



Reziliența și performanța în business





Arta de a ne optimiza interacțiunea cu schimbarea

Este o realitate a vieții că "tot ceea ce nu ne doboară ne face mai puternici". Cu toate acestea, forța pe care o dobândim involuntar în urma navigării prin situații dificile poate contribui fie la apariția unor calități personale și profesionale de mare valoare, fie ne poate lăsa epuizați și ineficienți.

Cum arată întâlnirea noastră cu schimbarea?
Poate cineva să fie (să devină) rezilient?

Este fiecare criză o oportunitate de a transfera înțelepciunea în abilități pentru viitor?

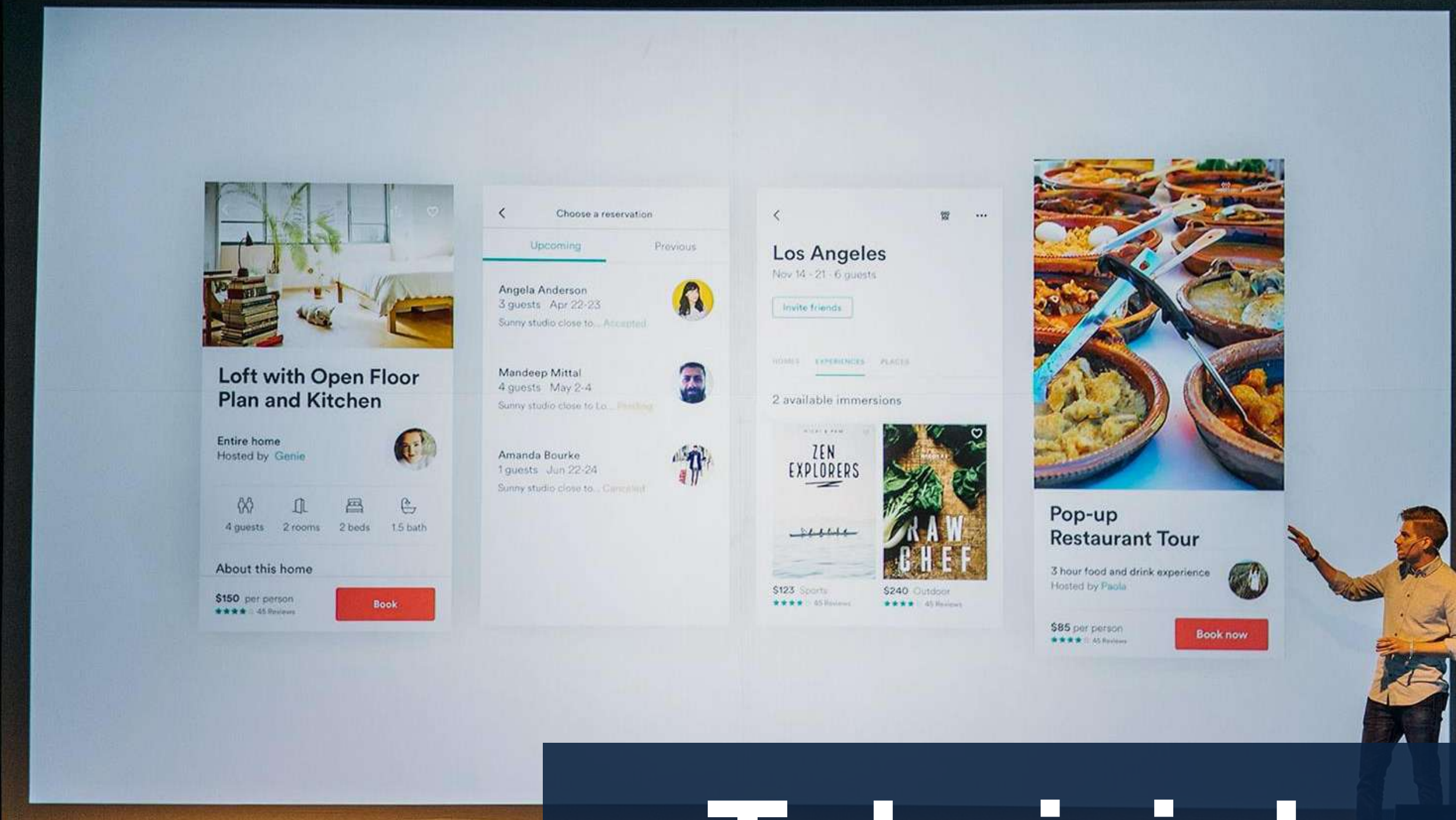




Module

- La ce se rezumă schimbarea și de ce reacționăm așa cum o facem atunci când ne confruntăm cu ea?
- Cât de importantă (și inevitabilă) este schimbarea?
- Explorarea importanței unui proces de schimbare.
- Depășirea rezistenței individuale la schimbare ca element cheie pentru construirea rezilienței.
- Descoperirea propriului stil de gestionare a schimbării (test).
- Căutarea sustenabilă sau cum construim și menținem o mentalitate deschisă la schimbarea continuă?

- Stabilirea unor obiective realizabile și găsirea combustibilului pentru a le atinge
- Trasarea zonei noastre de control; plasarea lucrurilor în perspectivă; cum să devenim optimiști în mod realist cu privire la viitor?
- Cum să ne construim o rețea de sprijin puternică?
- Dezvoltarea abilităților de reglare emoțională prin identificarea și sprijinirea pe punctele forte ale caracterului.
- Managementul energiei pentru bunăstarea mentală și fizică.



Tehnici de prezentare





Cum să ne cucerim auditoriul

Palmele transpirate, sudoarea de pe frunte, palpitațiile sau ștergerea din minte a tuturor ideilor sunt doar câteva dintre inconveniente ce pot să apară la o prezentare publică. Frica de a vorbi în public este printre cele mai mari frici ale omului.

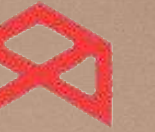
Capacitatea de a face prezentări în public și de a susține eficient ideile are însă un impact important asupra reușitei noastre în carieră și în societate.

Cum să reușim să facem o prezentare de succes, care să mențină interesul auditoriului treaz și să fie cât mai convingătoare vă va învăța acest curs prin tehnicile și metodele prezentate.



Target

Cursul este adresat persoanelor care prin natura muncii vorbesc mult în public, dar și oricărei persoane care dorește să își perfecționeze discursul.



Obiective

- Dezvoltarea abilității de a începe și încheia convingător o prezentare
- Creșterea capacității de a menține atenția auditoriului
- Conștientizarea rolului limbajului non-verbal în prezentare
- Însușirea unor metode de succes
- Îmbunătățirea capacității de a structura o prezentare





Module

1. Tipuri de prezentări
2. Înțelegerea și gestionarea emoțiilor dinaintea unei prezentări
3. Pregătirea prezentării, gestiunea detaliilor
4. Folosirea elementelor verbale și non-verbale
5. Folosirea tonului vocii în prezentări
6. Construirea mesajului central
7. Construirea conținutului - metoda "pomului de Crăciun"
8. Suportul pentru prezentare
9. Gestionarea întrebărilor
10. Impromptu speaking - metoda Mecepus
11. Particularitățile prezentărilor în videoconferințe, webinars sau ședințe virtuale
12. Tips & tricks for public speaking

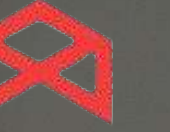


Comunicare și relații publice



Talking Point:
Activity – 5 minutes.
Please share with your
teammate about a
customer experience
lasting
you.





Lasă lumea să afle ce realizări ai

În lumea de azi a fi „bun” înseamnă ca ceilalți să afle ceea ce ai făcut bun. Nu ajunge să facem bine ceea ce facem. E nevoie să creăm și să menținem sentimente pozitive din partea celor din jur, din partea societății, pentru organizația și proiectele noastre. Comunicarea organizațională și relațiile publice sunt activități importante în viața oricărei organizații, indiferent de natura ei: întreprindere, instituție publică, ONG. Exiști dacă ești cunoscut.

Acest curs vă va arăta și familiariza cu principalele canale de comunicare în relațiile publice. Veți învăța când și cum să folosiți diferite tehnici de comunicare organizațională astfel încât organizația dumneavoastră să aibă o vizibilitate mai mare.



Target

Cursul este destinat acelor organizațiilor care doresc să-și îmbunătățească activitatea de relații publice și persoanelor care interacționează cu exteriorul în cadrul comunicării organizaționale.

Obiective

- Înțelegerea noțiunilor și a activităților de relații publice
- Deprinderea redactării de mesaje. Construirea mesajului
- Abilitatea de a concepe și realiza: afișe, pliante, newslettere
- Învățarea modului de organizare și derulare a conferinței de presă
- Abilitatea de a vorbi în public: interviul, discursul, talkshow-ul
- Abilitatea de a gestiona situațiile de criză
- Organizarea departamentului de PR



Module

1. Introducere. Ce sunt relațiile publice?
2. Activități de relații publice
3. Instrumente și canale de comunicare în relațiile publice
4. Importanța mesajului. Cum se construiește un mesaj
5. Știrea, comunicatul, informația de presă. Cum se redactează?
6. Realizarea afișului, pliantului, newsletter-ului
7. Organizarea și derularea conferinței de presă. Simulare
8. Interviu, discursul, talkshow-ul. Cum vorbim în public?
9. Gestionarea situațiilor de criză
10. Departamentul PR. Atribuțiile specialistului PR

Inteligența emoțională





Arta de a ne controla emoțiile

A fi o persoană cu un IQ ridicat sau deosebit de pregătită într-un domeniu sau altul de activitate nu mai constituie o garanție a succesului.

Într-o lume care devine din ce în ce mai pragmatică, în mod paradoxal, relaționarea și capacitatea de comunicare și înțelegere a celorlalți, a așteptărilor și dorințelor lor, reprezintă calea spre succes. Ca să îi înțelegem mai bine pe ceilalți trebuie să ne cunoaștem, înțelegem și acceptăm mai bine pe noi înșine.

La astfel de provocări răspunde inteligența emoțională.





Target

Cursul se adresează organizațiilor pentru îmbunătățirea mediului intern și tuturor persoanelor care doresc să își controleze mai bine propriile emoții.





Obiective

- Înțelegerea conceptului de inteligență emoțională
- Creșterea capacității de identificare și control al emoțiilor
- Înțelegerea propriei persoane și a modalităților de reacție
- Capacitatea de gestionare a emoțiilor distructive
- Evaluarea nivelului propriu de inteligență emoțională



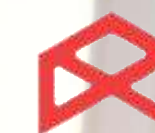
Module

1. Ce este inteligența ?
2. Tipurile de inteligență
3. Evaluarea nivelului de inteligență emoțională - testul Boston EQ
4. Competența emoțională
5. Autocunoașterea
6. Gestionarea relațiilor interpersonale
7. Empatia
8. Emoțiile
9. Controlul energiilor
10. Plan de acțiune pentru îmbunătățirea EQ



Coaching





Fiecare campion are în spate un antrenor priceput

Tu ai ajuns un campion... având un antrenor priceput în spate, care te-a ajutat să devii mai eficient și mai inspirat în activitatea practică de zi cu zi.

La rândul tău, te poți mândri că ai creat o echipă bună, cu oameni competenți. Însă nu întotdeauna e suficient doar a avea oameni competenți. De cele mai multe ori, experiența și pregătirea lor trebuie puse în valoare.

Se spune că valoarea unui manager e dată de performanța echipei fără manager. Echipa ta poate performa fără tine?

Dacă încă apar în echipa ta deconectări manifestate prin: productivitate în scădere, lipsa de motivație, deadline-uri ratate sau amânate constant, profitabilitate scăzută a proiectelor noi, atunci e momentul să devii antrenor pentru echipa ta. Contribuția ta vor fi întrebările bine plasate, la care membrii echipei tale vor găsi propriile soluții pentru problemele cu care se confruntă.





Target

Cursul este adresat persoanelor care conduc oameni și vor să îi dezvolte profesional.



Obiective

- Dezvoltarea abilității de a conduce un proces de coaching
- Valorificarea potențialului fiecărui membru al echipei
- Dezvoltarea abilității de a pune întrebările potrivite la momentul potrivit
- Dezvoltarea abilității de a îi ajuta pe membrii echipei să găsească răspunsurile de care au nevoie



Module

1. Ce este coaching-ul?
2. Diferențe între mentoring, coaching, training și counselling
3. Etapele procesului de coaching
4. Aptitudinile și calitățile unui coach eficient (conștiința de sine, regulile asumate, tehnica întrebărilor, tehnica ascultării)
5. Tipuri de întrebări folosite în procesul de coaching
6. Modelului GROW versus Metoda Co-Active Coaching
7. Generarea spațiului de descoperire pentru cel antrenat
8. Cele 5 abordări diferite din Co-Active Coaching
9. Gestionarea laturii emoțională a celui antrenat cât și partea activă, acțiunea, strategia.
10. Asigurarea echilibrului între emoție și acțiune.



Team Building



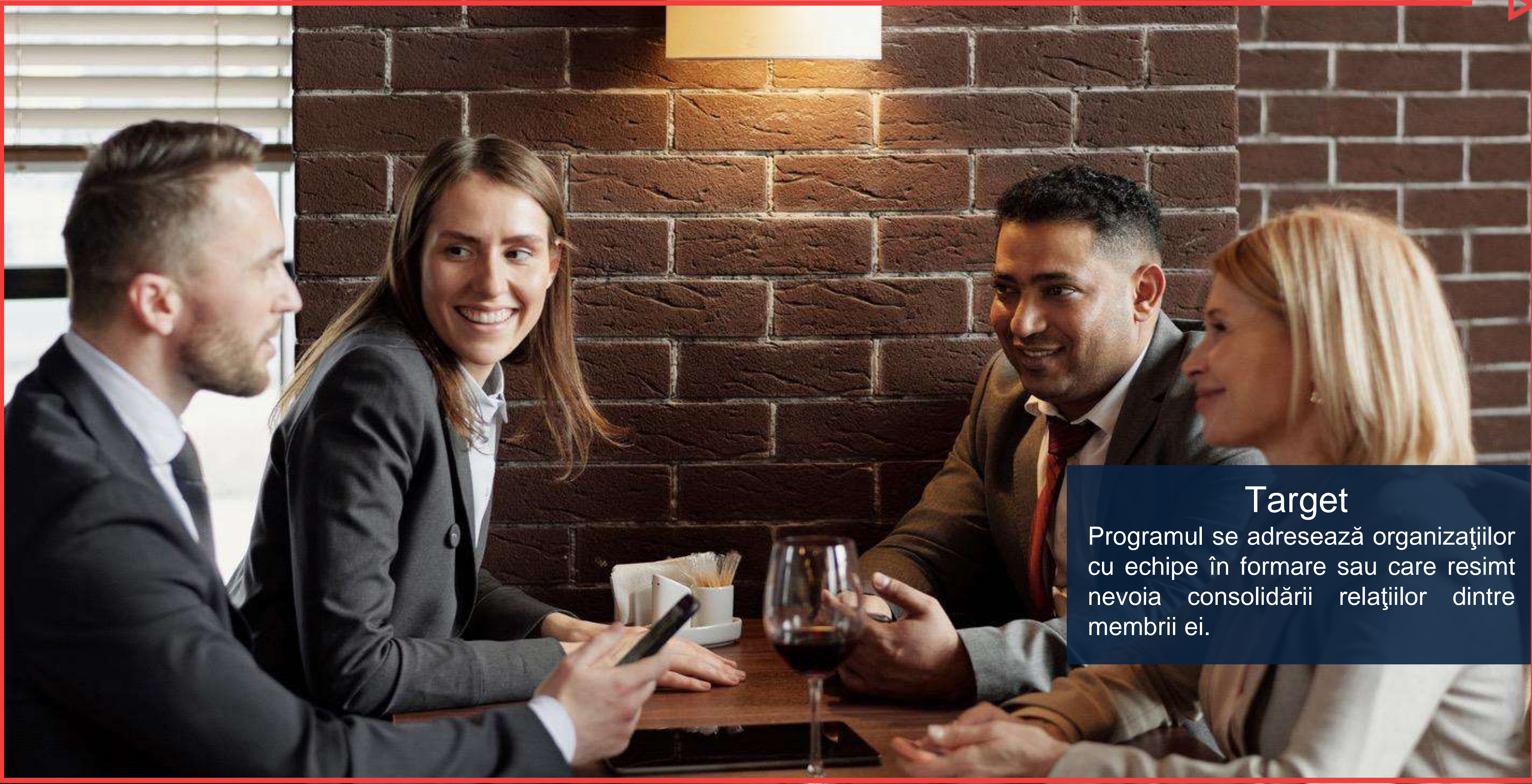


Cum putem să ne construim orchestra

Cu toții ne dorim să lucrăm mai bine împreună cu colegii noștri, dar diferențele dintre noi sunt de multe ori bariere în fața acestui obiectiv. Faptul că la serviciu nu avem timpul necesar pentru a ne cunoaște colegii sau nu conștientizăm nevoia unei cunoașteri mai bune a celor cu care împărțim cel puțin o treime din timpul nostru zilnic este însă o realitate cvasi-prezentă.

Cum să ne înțelegem mai bine colegii, cum să îi cunoaștem mai bine pentru a colabora mai eficient? Ce înseamnă a fi o echipă, cum se construiește și consolidează ea? Veți afla prin programele de team building organizate de noi.





Target

Programul se adresează organizațiilor cu echipe în formare sau care resimt nevoia consolidării relațiilor dintre membrii ei.



Obiective

- Evaluarea stadiului în care se află echipa
- Cunoașterea reciprocă a membrilor echipei în situații diferite de cele cotidiene de serviciu
- Îmbunătățirea relațiilor interpersonale în cadrul echipei
- Implicarea participanților în rezolvarea unor situații neprevăzute
- Evaluarea rolurilor potrivite fiecărui membru al echipei

A top-down view of several hands holding various colored puzzle pieces (yellow, blue, green, red, orange, purple) against a light grey background. The puzzle pieces are scattered and being held by hands from different directions, suggesting a collaborative effort to assemble them.

Module teoretice

1. Grup versus echipă
2. Etapele formării unei echipe
3. Importanța lucrului în echipă
4. Rolul echipei în cadrul organizației
5. Rolurile individuale într-o echipă
6. Persoane dificile într-o echipă
7. Colaborarea interdepartamentală
8. Echipa de succes

Module practice

Diverse jocuri de echipă indoor și outdoor care ajută la atingerea obiectivelor team-buildingului: stabilirea strategiei de echipă, depășirea unor dificultăți comune, îmbunătățirea colaborării interdepartamentale, îmbunătățirea comunicării între membrii echipei, setarea de obiective comune, abordarea creativă a problemelor, diminuarea potențialului conflictual, etc.

SALE

Tehnici de vânzare





Arta prezentării beneficiilor

A vinde sau a cumpăra sunt verbe de uz frecvent, constituind o parte esențială a relațiilor sociale. Din perspectiva de vânzător sau cumpărător este dificil să estimăm performanța pe care o marcăm în astfel de relații. Schimbarea de mentalitate a consumatorului aduce după sine nevoia de schimbare a abordării din partea celui care vinde.

Dar ce schimbări sunt necesare în tehnica vânzării pentru a ne diferenția și evidenția în multitudinea de oferte? Cum trebuie să vindem în noul context ca să convingem?

Target

Cursul este adresat persoanelor care lucrează în domeniul vânzărilor, dar și tuturor celor care intră în contact direct cu clienții.





Obiective

- Evaluarea calităților și a potențialului individual de vânzare
- Înțelegerea psihologiei cumpărătorului
- Înțelegerea și însușirea mecanismelor psihologice ale influenței
- Însușirea și exersarea tehnicilor de vânzare
- Cunoașterea elementelor de bază ale managementului vânzărilor
- Cunoașterea stilului propriu de vânzare





Module

1. Psihologia clientului
2. Tipuri de clienți
3. Pregătirea vânzării
4. Structura întâlnirii de vânzări
5. Vânzarea din perspectiva clientului
6. Folosirea întrebărilor
7. Gestionarea obiecțiilor
8. Pașii finalizării
9. Vânzarea inițială – vânzarea continuă
10. Vânzarea consultativă
11. Stilurile proprii de vânzare



Tehnici de negociere



Cum să convingem mai mult decât suntem convinși

Pe parcursul întregii vieți, în fiecare clipă, fiecare dintre noi are o dorință, un interes sau un punct de vedere de multe ori diferit de al celorlalți. Fiecare dintre noi poate convinge pe cineva sau se poate lăsa convins de acel cineva.

Conducerea procesului de negociere este o etapă cheie pentru realizarea de profit. Există numeroase tehnici de negociere pe care le putem învăța. De la a le învăța și pune în practică până la a obține rezultatele scontate există însă un drum care presupune experiență, pe de o parte, dar și însușirea acelor tehnici și atitudini potrivite stilului propriu.

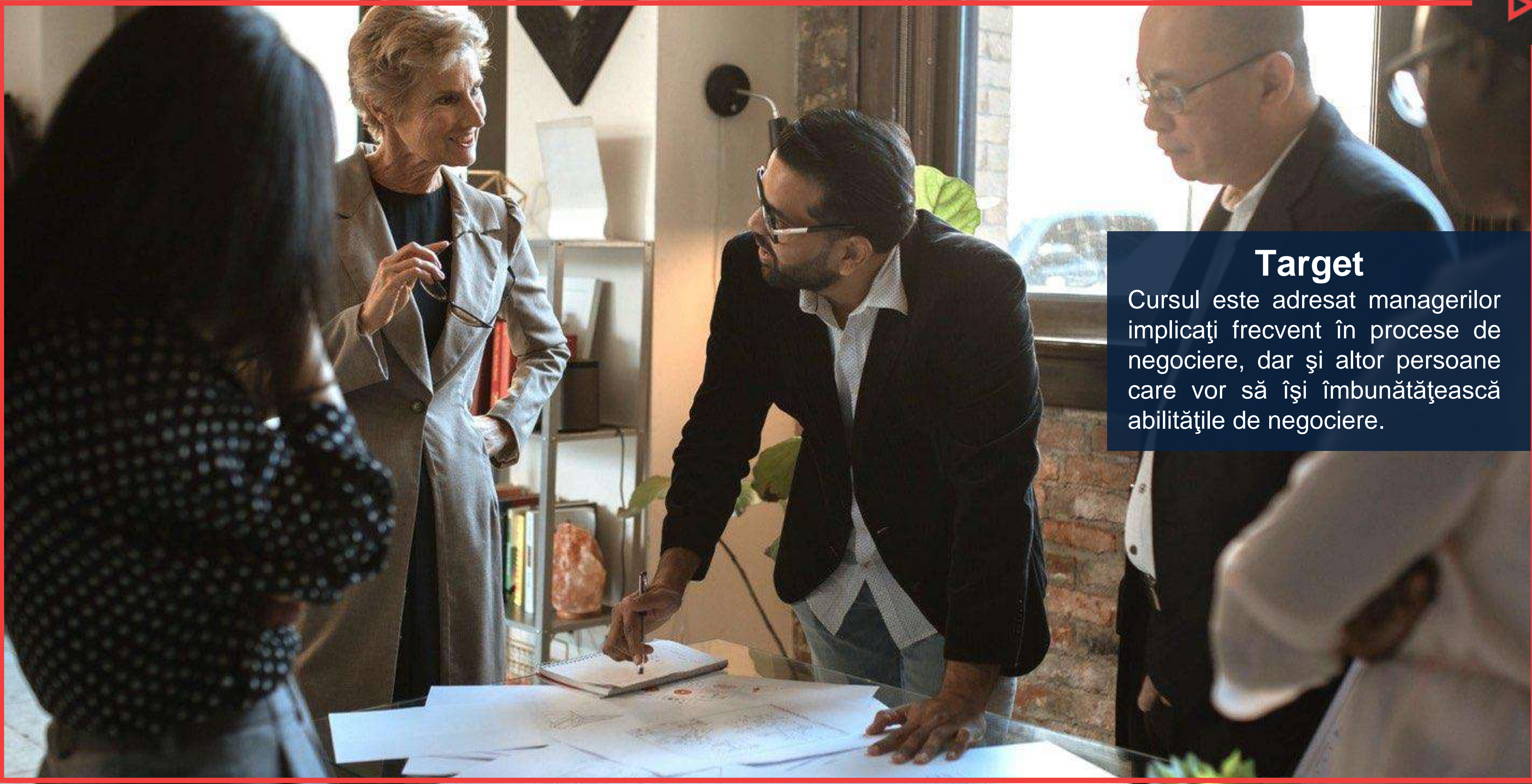
Cum să alegi atitudinea cea mai bună pentru o negociere de succes în prezent și care să creeze și premisele unei colaborări viitoare recompensatoare? Aici stă cheia negocierii.





Target

Cursul este adresat managerilor implicați frecvent în procese de negociere, dar și altor persoane care vor să își îmbunătățească abilitățile de negociere.





Obiective

- Cunoașterea principalelor aspecte legate de procesul negocierii
- Determinarea nivelului de putere în negociere
- Însușirea unor tehnici și strategii de negociere
- Evaluarea propriului stil de negociere
- Conștientizarea diferențelor culturale în negociere





Module

1. Elementele negocierii
2. Identificarea stilului personal de negociere, a punctelor forte și ariilor de îmbunătățire.
3. Tipuri de negociatori
4. Stiluri și abordări în negociere
5. Strategii de negociere
6. Etapele negocierii
7. Pozițiile de negociere
8. Principiile influenței
9. Evitarea capcanelor în negociere
10. Abordarea win-win
11. Ce înseamnă un bun negociator?
12. Diferențe culturale în negociere



Customer Care

Despre cum să avem clienți fericiți

Clienții sunt foarte importanți, iar construirea și menținerea unei relații cât mai bune cu ei este vitală pentru creșterea afacerii. Toți vrem să ne tratăm clienții cât mai bine, dar știm să îi tratăm așa cum își doresc ei să fie tratați? Ne adaptăm suficient în funcție de nevoile lor? Sau avem o procedură clară de la care nu ne abatem?

Acolo unde calitatea produselor sau strategiile de marketing nu mai reușesc să aducă o notă distinctă pentru a câștiga un plus de atractivitate, ultimul bastion pe care competitorii îl apără este calitatea serviciilor oferite.

Care sunt determinările nevăzute ale unor servicii de calitate? Ce influență are cultura organizațională asupra calității serviciilor? Cum răspundem la criticile clienților? Ce atitudine adoptăm față de clienții dificili? Cum pot fi fidelizați clienții?

Sunt câteva întrebări la care veți găsi răspunsul parcurgând acest program.





Target

Cursul este destinat companiilor care doresc să își îmbunătățească relaționarea cu clienții și să crească calitatea serviciilor.



Obiective

- Identificarea tipologiei clienților
- Înțelegerea comportamentului clienților
- Evaluarea abilităților individuale de comunicare cu clienții
- Adoptarea unei atitudini profesionale în relația cu clienții
- Conștientizarea rolului serviciilor interne pentru calitatea serviciilor externe



Module

1. Cum arată un serviciu de calitate? Customer Service în secolul 21
2. Customer care versus vânzări - Importanța relației cu clienții
3. Atitudinea profesională - modelul Disney
4. Stilul meu personal de Customer Care
5. Psihologia clientului
6. Tipologiile de clienți și abordarea lor
7. Comunicarea eficientă cu clienții post-vânzare
8. Cum răspundem la reclamații?
9. Customer Journey Mapping
10. Importanța customer care în relația cu clienții interni



Relația cu clientul prin telefon



Clienții noștri – cine sunt, cum procedăm?

Prosperitatea unei afaceri este dată de numărul și calitatea clienților – acestora le oferim produsele și serviciile noastre. De calitatea relației cu clienții noștri depind imaginea, bunul renume, poziționarea pe piață și longevitatea unei companii.

Așadar, cine sunt clienții noștri și cum gestionăm relațiile pe care le avem cu aceștia? Suntem interpreții unei singure game muzicale sau relațiile cu clienții cunosc nuanțe și tonalități diverse? Cum ne adaptăm comportamentele în raport cu diversitatea tipurilor de relații pe care le dezvoltăm cu clienții companiei?

Trainingul prezentat vă oferă posibilitatea de a vă dezvolta abilități specifice de relaționare cu clienții prin telefon.



Hello



Target

Acest curs se adresează companiilor din toate domeniile care doresc să-și îmbunătățească relațiile cu clienții, în special cele prin telefon.





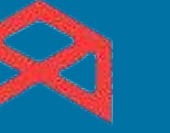
Obiective

- Dezvoltarea abilităților de relaționare eficientă cu clienții, prin telefon
- Înțelegerea nevoilor și așteptărilor clienților
- Conștientizarea necesității de a furniza cele mai înalte standarde de servicii, maximizând astfel toate oportunitățile de vânzare potențiale
- Structurarea comunicării cu clientul pentru o relație eficientă, orientată spre satisfacerea clientului



Module

1. Ciclul de viață al relațiilor cu clienții
2. Servicii de calitate oferite clienților (ce vor clienții, momente magice)
3. Construirea relațiilor cu clienții
4. Metodologii de lucru cu clienții
5. Elemente de bună practică
6. Aptitudini de vânzare la standarde ridicate (comunicare, cunoștințe și aptitudini de vânzare)
7. Contextul vânzărilor (identificarea nevoilor, prezentarea soluțiilor, încheierea vânzării)
8. De la clienții nemulțumiți la fidelizarea clienților
9. Evaluarea satisfacției clienților



Gândirea Autonomă



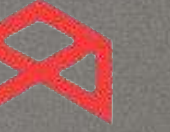
Arta gândirii pe cont propriu & a acțiunii proactive

Trăim într-o lume în care informația este omniprezentă. Ne bulversează constant, în cantități dincolo de abilitățile noastre de procesare, astfel că suntem nevoiți să dezvoltăm abilitatea de a gândi independent când evaluăm informația și când separăm ce e valoros de ce nu este valoros (sau chiar toxic).

Gândirea autonomă este un mix de *gândire critică* și *gândire creativă*. Cu toate acestea, adeseori alunecăm în capcana de a crede că doar în artă creativitatea se poate manifesta cu adevărat. Sau credem că doar acele persoane intens analitice pot fi buni gânditori critici.

De fapt, ambele abordări cognitive pot fi dezvoltate, iar ele sunt baza unui nou mindset: Gândirea Autonomă, iar această “abilitate a viitorului” ne poate ajuta să rezolvăm probleme în moduri mai eficiente.





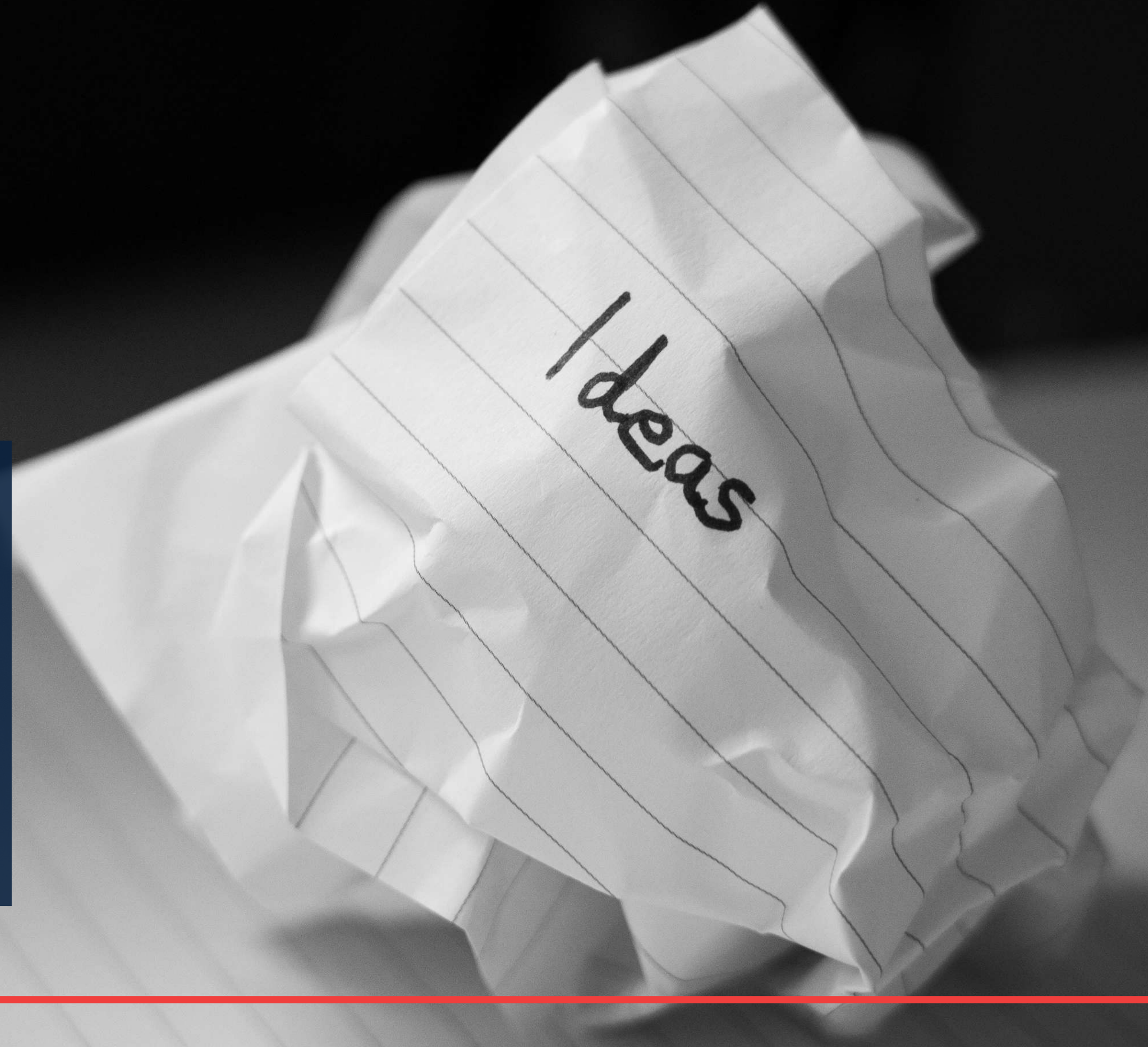
Target

Cursul se adresează organizațiilor și persoanelor interesate să dezvolte o gândire autonomă, respectiv abilitatea de a-și depăși bias-urile și prezumțiile, de a lua informații din surse verificate.



Obiective

- Dezvoltarea abilității de a gândi autonom
- Înțelegerea ambelor procese și metode de gândire: creativă și critică/analitică
- Conștientizarea importanței autonomiei și a unei structuri de răspundere în cadrul organizației





Module

1. Ce este gândirea autonomă?
2. Gândind pe cont propriu și chestionând fiecare situație
3. Teoria filtrului: fapte și presupuneri
4. Gândirea critică și gândirea creativă
5. Gestionarea provocărilor
6. Cum ne plasăm în funcție de diferite convingeri. Modelul celor 6 Pălării Gânditoare
7. Structurarea oportunităților
8. Creativitate în gândirea autonomă
9. Consolidarea stimei de sine și a eficacității personale

A hand holding a magnifying glass over a paint palette, with another hand holding a paintbrush, symbolizing creativity. The background is a blurred crowd of people with colorful paint on their faces and hands.

Creativitatea



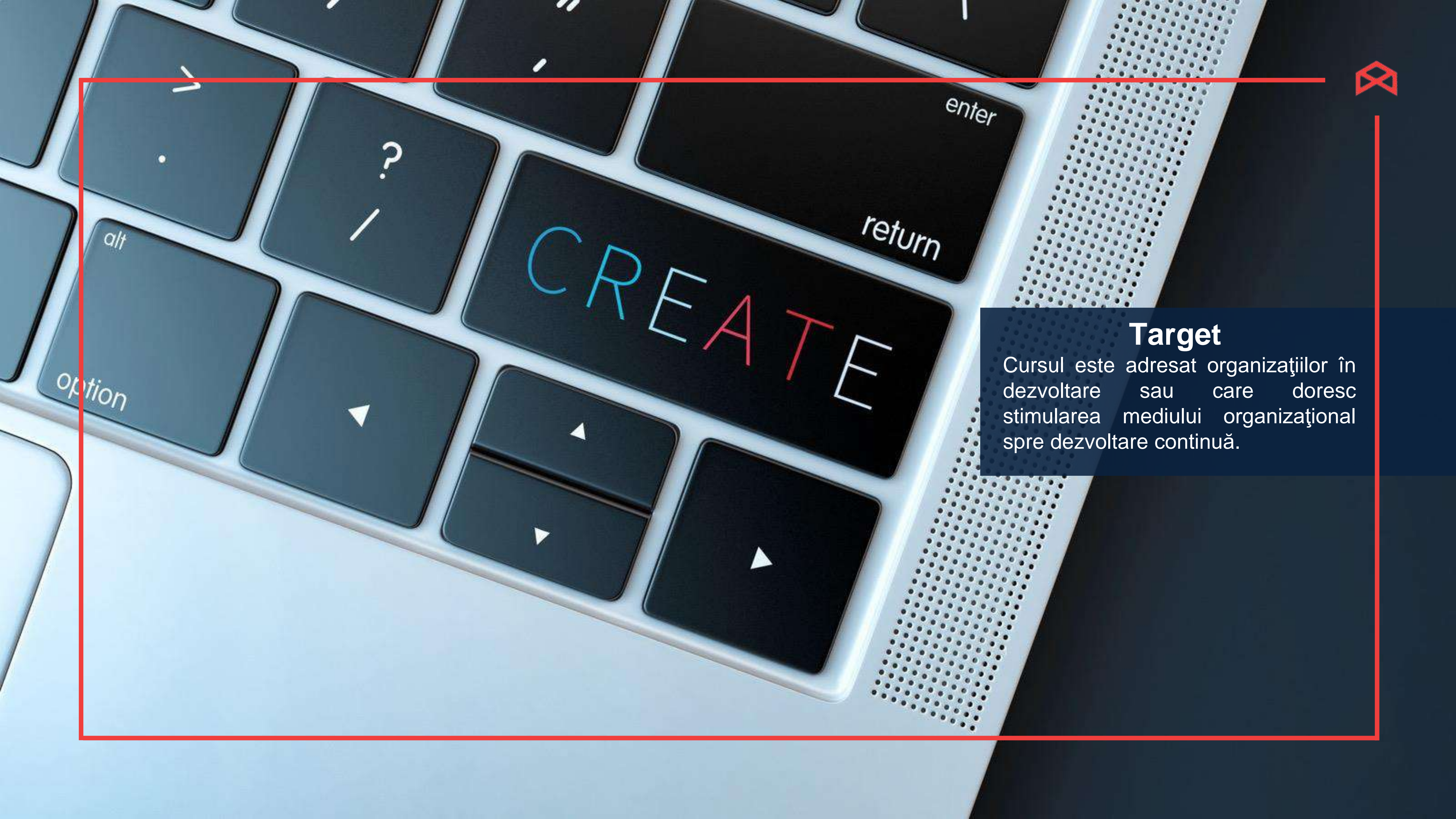


Arta de a inventa soluții

De multe ori cădem în capcana de a crede că a fi creativ înseamnă să crezi artă. Pictorii, sculptorii, compozitorii nu sunt singurii care pot crea. Rezolvarea problemelor într-o organizație, găsirea de soluții noi implică de asemenea capacitatea noastră creativă și fiecare putem fi mai creativ.

Creativitatea este o caracteristică esențială pentru dezvoltare. Succesul pe o piață foarte dinamică este determinat în mare parte de măsura capacității de inovare.





Target

Cursul este adresat organizațiilor în dezvoltare sau care doresc stimularea mediului organizațional spre dezvoltare continuă.



Obiective

- Conștientizarea procesului gândirii creative
- Eliminarea blocajelor
- Descoperirea și mobilizarea talentului creativ
- Însușirea unor metode și tehnici de dezvoltare a creativității
- Înțelegerea importanței inovării pentru organizație





Module

1. Creativitate și inovare
2. Elementele creativității
3. Barierele schimbării. Eliminarea blocajelor
4. Stadiile rezolvării problemelor
5. Explorarea provocărilor
6. Structurarea oportunităților
7. Creativitatea în afaceri
8. Organizația creativă
9. Construirea unui mediu organizațional creativ
10. Metoda Disney
11. Tehnici de deblocare și stimulare a creativității
12. Folosirea metodei Design Thinking în rezolvarea creativă a problemelor



Rezolvarea Problemelor

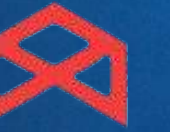


Cum să găsim soluții la orice provocare?

Lumea din jurul nostru este una plină de provocări. În fiecare zi, în activitatea noastră, ne izbim de probleme, mai mici sau de mare amploare.

Abilitatea noastră de a găsi soluții la probleme, de a le aborda constructiv, de a ne poziționa corect în fiecare din fazele procesului de rezolvare a problemei, dar și de a “vinde” soluția stakeholderilor implicați, pentru a ne asigura de sprijin în implementare, sunt cheia pentru succesul nostru viitor.





Target

Acest curs se adresează organizațiilor și indivizilor implicați în procese decizionale, dar și acelor care lucrează într-o dinamică ce solicită soluții în permanență.



Obiective

- Dezvoltarea abilității de a diagnostica corect o problemă
- Creșterea capacității de a aborda structurat rezolvarea problemelor
- Însușirea pașilor / etapelor de rezolvare a problemelor
- Identificarea cauzelor și efectelor unei probleme prin tehnici specifice
- Identificarea soluțiilor optime de rezolvare a problemelor în funcție de nivelul implicat în discuție
- Evitarea barierelor și capcanelor ce pot apărea în procesul de rezolvare a problemei.



Module

1. Instrumente și tehnici de identificare a problemelor
2. Cauze ale problemelor
3. Formularea enunțului problemelor.
4. Stilul personal de problem-solving. Identificarea punctelor forte și ariilor de îmbunătățire personale.
5. Diagnoza corectă a problemelor. Identificarea stakeholderilor relevanți.
6. Tehnici și metode utilizate în problem-solving: 5 Why, Diagrama Ishikava, Diagramele de afinitate.
7. Pași și etape în problem-solving
8. PDCA & Problem Solving
9. Metode creative de problem-solving: Design Thinking
10. Luarea deciziilor în rezolvarea problemelor
11. Rezolvarea problemelor în echipă



Echilibru între serviciu și familie





Cum să-ți păstrezi jobul, familia și echilibrul

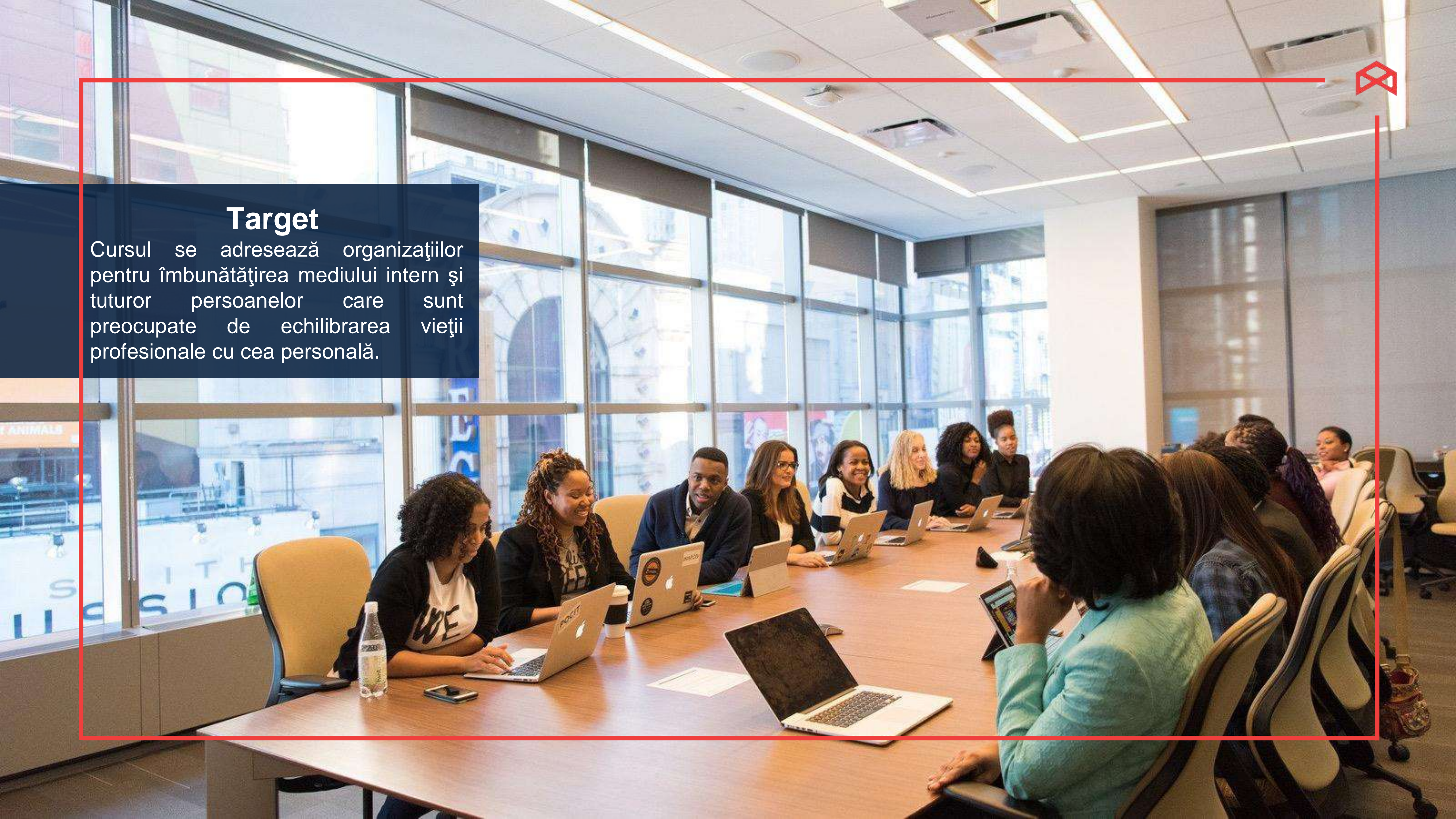
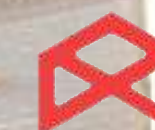
Oamenii de succes nu dau satisfacția personală pe reușita profesională. Ei știu că marea performanță depinde de amândouă. Pentru a evita suișurile și coborâșurile provocate de necesitățile urgente ale serviciului și vieții personale, profesioniștii trebuie să fie capabili să facă un just echilibru între cele două, fără să sacrifice nici una din ele.

Acest curs vă învață strategii comportamentale și tactici de „lifestyle” care vă vor ajuta să realizați un echilibru în mod real. Redescoperiți viziunea, vitalitatea și sensul în viața dumneavoastră.

LIVE,
WORK,
CREATE.

Target

Cursul se adresează organizațiilor pentru îmbunătățirea mediului intern și tuturor persoanelor care sunt preocupate de echilibrarea vieții profesionale cu cea personală.





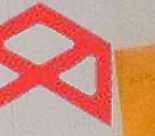
Obiective

- Stabilirea scopului și valorilor care vă guvernează
- Descrierea unei viziuni personale pentru profesie și viață
- Învățarea de tactici pentru a gestiona perioadele de stres
- Distincția între activitățile „negociabile” și cele care nu se „negociază”
- Dezvoltarea de strategii pentru gestiunea și crearea de timp discreționar
- Separarea timpului profesional de cel personal.



Module

1. Reflecții asupra scopului și valorilor în viață
2. Viziunea asupra profesiei și asupra vieții private. Cazul ideal
3. Importanța valorilor și a priorităților în alocarea timpului
4. Alocarea timpului pe baza valorilor și priorităților personale și profesionale
5. Schimbarea de mindset: paradigma work - life balance
6. Cum gestionăm perioadele de stres. DO's & DON'Ts
7. Strategii pentru crearea de timp la dispoziție
8. Strategii pentru valorizarea timpului alocat profesiei, respectiv celui alocat vieții personale
9. Modalități de auto-motivare



Service Design & Design Thinking





Pentru a construi servicii eficiente avem nevoie de metode eficiente

Designul de produs a fost mereu o preocupare a organizațiilor de producție. Serviciile pe care le oferă organizațiile, însă - atât cele destinate clienților finali, cât și serviciile interne - au fost de regulă dezvoltate după metode proprii, adesea empirice sau intuitive, fără a avea un set de reguli în spate.

Service Design este o metodă de regândire a serviciilor pe care le oferă organizațiile, pornind dinspre exterior (client) spre organizație și nu în modul clasic, dinspre organizație spre exterior (client). Scopul final este ca experiența clientului - intern sau extern - să fie cât mai bună. Implicit, această abordare aduce și beneficii interne: o structură a organizației mai simplă și mai eficientă, prin eliminarea birocrăției inutile și prin reducerea costurilor care nu au impact direct în rezultat.

Design Thinking este în primul rând o metodă creativă de rezolvare a problemelor din cadrul organizațiilor, dar și principalul instrument utilizat în Service Design pentru identificarea nevoilor reale ale clienților (interni sau externi), respectiv pentru generarea de soluții în redesignul de procese.

Cursurile de Design Thinking sunt oferite în cadrul Design Thinkers Academy Eastern Europe și se bucură de certificare din partea Design Thinkers Academy.



Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor care se ocupă de designul de procese.





Obiective

- Înțelegerea conceptelor cheie din Service Design și Design Thinking - procese, metode și mindset.
- Însușirea unor metode de design de servicii bazate pe principii de bază din lumea designerilor,
- Experimentarea unui design de proces prin intermediul unei abordări iterative



Module

1. Ce este Service Design și cum proiectăm servicii eficiente?
2. Design Thinking ca principal instrument al Service Design
3. Combinarea și sumarizarea informațiilor obținute prin research. Triangulare
4. Modalități de utilizare a empatiei in Design Thinking
5. Mindmapping; Building Personas; Stakeholder Mapping
6. Customer Journey Mapping
7. Identifying Opportunity Areas & Pain points / Context Map
8. Ideation
9. The double diamond model
10. Priority mapping and business scenario
11. Brainwriting
12. Service Scenario / Prototyping / Iteration
13. Story telling

Finanțe pentru non-finanțisti





Arta de a lua decizii bune pe baza cifrelor

Cât de importantă este pentru orice manager informația financiară în luarea deciziei? Care este rolul bugetelor și activității de bugetare? Ce reprezintă cash-flow-ul, contul de profit și pierdere P&L? Ce reprezintă costurile și importanța acestora în procesul decizional? Cum interpretăm indicatorii de analiză financiară?

Deși raportările economico-financiare furnizate de departamentele economice din companie constituie instrumente importante pentru sistemul decizional și conducerea unei companii, pentru un non-finanțist e uneori dificil să le folosească eficient. E posibil ca unii dintre manageri să considere că informația financiară este doar o obligație a companiei în relația cu instituțiile fiscale ale statului.

Cursul nostru își propune să vă ajute să înțelegeți noțiunile din rapoartele financiare, să le folosiți eficient în luarea deciziilor.





Target

Cursul se adresează în special managerilor, executivilor care necesită o înțelegere generală a problemelor de management financiar.

Obiective

- Înțelegerea principiilor de bază și a termenilor uzuali folosiți în situațiile financiare
- Evaluarea și folosirea informației financiare prezentate
- Conștientizarea informației financiare în luarea deciziilor
- Înțelegerea diferitelor tipuri de costuri, a modului în care acestea influențează procesul de luare a deciziilor
- Conștientizarea rolului bugetelor și a activității de bugetare
- Descrierea principalelor instrumente și modalități de evaluare a eficienței centrelor de profit

C H A N G E





Module

- 1.Noțiuni generale financiar contabile
- 2.Utilizarea rapoartelor financiare
- 3.Costurile și importanța lor pentru procesul decizional
- 4.Bugetul – instrument de planificare și control
- 5.Cash-flow – înțelegere și management
- 6.Înțelegerea contului de profit și pierdere (P&L)
- 7.Evaluarea proiectelor de investiții
- 8.Evaluarea rezultatelor financiare
- 9.Indicatori de performanță (profitabilitate, lichiditate, evaluare investiții și finanțare)



Finanțe pentru forța de vânzări

Despre vânzări cu rentabilitate sporită

Eficiența forței de vânzări joacă un rol esențial în succesul sau eșecul comercial al companiei. Creșterea volumului de vânzări, realizarea sau depășirea target-urilor de vânzări este foarte importantă pentru dezvoltarea companiei. În același timp, la fel de importantă este și informația financiară în luarea deciziei de vânzare.

Cu toții ne dorim însă ca forța de vânzări să înțeleagă și care este importanța fluxului monetar și rentabilitatea pentru companie. Să conștientizeze rolul lor în a identifica și în a vinde clienților cu un profil financiar sigur.

Acest training vă ajută să înțelegeți cum funcționează finanțele, necesitatea colaborării între financiar și vânzări pentru a se asigura că organizației vânzări profitabile.

BUSINESS



Target

Acest training se adresează tuturor oamenilor de vânzări care doresc să înțeleagă principiile financiare care să îi ajute în activitatea de vânzare și să influențeze rentabilitatea vânzărilor prin aplicarea lor.





Obiective

- Însușirea conceptelor financiare de bază utile în activitatea de vânzări
- Identificarea clienților cu profil financiar sigur sau care merită riscul de credit
- Îmbunătățirea abilităților de analizare financiară a clienților
- Însușirea indicatorilor cheie de performanță



Module

1. Importanța finanțelor în procesul de vânzare
2. Concepte financiare importante, utilizarea rapoartelor financiare
3. Bugetul – instrument de planificare și control al vânzărilor
4. Importanța rentabilității
5. Riscul de credit al unui client nou
6. Cash flow-ul și importanța lui
7. Discounturile și reducerea profitului
8. Prevenirea datoriilor, urmărirea conturilor cu scadență depășită
9. Analiza informației concurenților, indicatori de performanță cheie



Management operational



Operațiunile, o armă competitivă

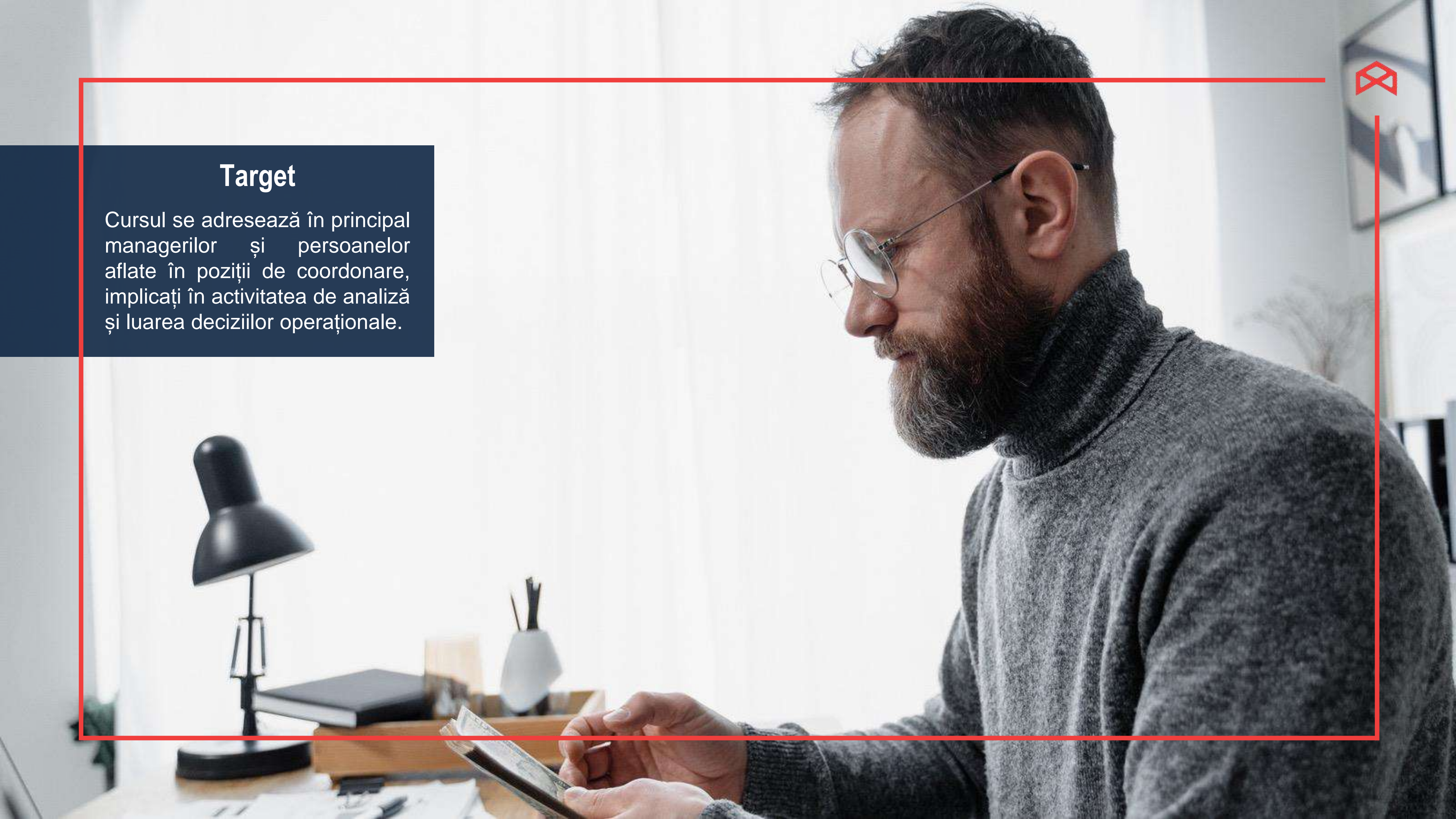
Constatăm din ce în ce mai des că avem competitori străini semnificativi, că ciclurile de viață ale produselor și serviciilor sunt mai scurte, că avem consumatori mai bine educați și mai conștienți de calitate, că noile tehnologii folosite pe piață ne obligă la îmbunătățirea productivității și calității produselor și serviciilor.

Odată cu globalizarea piețelor, companiile recunosc că funcția de management al operațiunilor poate fi folosită ca o armă competitivă pentru întărirea poziției pe piață. Cum să determini ceea ce trebuie să intre în sistemul operațional (adică echipamente, instrumente, oameni, materiale, energie, informații) și cum aceste input-uri pot fi cel mai bine folosite pentru a satisface cerințele pieței - acestea sunt câteva din întrebările la care vă va răspunde acest curs.



Target

Cursul se adresează în principal managerilor și persoanelor aflate în poziții de coordonare, implicați în activitatea de analiză și luarea deciziilor operaționale.





Obiective

- Identificarea trendurilor și provocărilor managementului operațional
- Conștientizarea operațiunilor în termeni de input-uri, procese, output-uri, fluxuri informaționale, furnizori și clienți
- Înțelegerea importanței relaționării inter și intra-departamentale în cadrul proceselor
- Conștientizarea politicilor manageriale în obținerea rezultatelor
- Însușirea celor patru procese decizionale majore
- Identificarea importanței strategice a arhitecturii lanțului logistic în desfășurarea operațiunilor



Module

1. Managementul operațional în organizații
(Funcționarea și întrepătrunderea proceselor, Luarea deciziilor, Strategia operațiunilor și Project management)

2. Gestionarea proceselor - Strategia și analiza proceselor (Performanța și calitatea proceselor - instrumentul Six Sigma, Conceptul de Lean Manufacturing)

3. Gestionarea lanțului proceselor în organizație
(Analiză strategică, Previzionare, Planificare, Punere în practică, Control)

4. Utilizarea conceptelor de Lean Coaching, Service Design și Design Thinking



Performanța ca asistent manager



Cum să fii un asistent manager eficient

Asistent managerul ocupă o funcție reprezentativă în cadrul companiei, fiind colaborator apropiat al directorului, motiv pentru care pregătirea sa trebuie să fie complexă, să vizeze cunoștințe variate de comunicare, protocol, management, marketing, contabilitate, informatică, legislație.

Vrei să uimești membrii echipei prin abilități perfecționate dincolo de ceea ce sugerează apelativul „fata de la recepție”? Vrei să afli cum să devii acel asistent de care managerul tău are atât de multă nevoie?

Acest training te ajută să conștientizezi care este exact rolul unui asistent manager, ce așteptări are un manager de la tine, ce abilități trebuie să îți dezvolți pentru a fi „mâna dreaptă” a managerului.



Target

Acest training se adresează tuturor asistenților de directori generali, asistenților de directori de departamente care doresc să performeze, să își îmbunătățească și să-și sistematizeze noțiunile cu care operează cât și secretarelor care doresc să promoveze.



Obiective

- Îmbunătățirea comunicării și relațiilor cu publicul intern și extern
- Dezvoltarea noțiunilor de corespondență comercială
- Îmbunătățirea abilităților organizatorice și a time managementului sarcinilor administrative
- Dezvoltarea unor noțiuni primare economice și de marketing
- Rafinarea propriei imagini și ținute de business



Module

1. Rolul asistent managerului în cadrul companiei - secretară vs. asistent manager
2. Așteptările managerului de la asistent
3. Comunicarea internă și externă
4. Corespondența și informațiile scrise – eficiența sistemului informațional
5. Abilități organizatorice, gestionarea super-aglomerării
6. Relațiile cu publicul intern și extern
7. Noțiuni primare financiar-contabile și de marketing (mediul extern, analiza concurenței)
8. Protocol, estetică, vocabular



Optimizarea muncii de birou



Cum să faci mai mult într-un timp mai scurt utilizând soft-ul de birou

Am devenit dependenți de computere, e-mail, Internet, messenger, PDA-uri și telefoane mobile. Acestea ne conectează cu lumea. În ziua de astăzi, pentru a reuși, trebuie să fii familiarizat cu tehnologia. Fără nici un dubiu, tehnologia poate să-ți mărească productivitatea, dar dacă nu ești atent, te poate face mai puțin productiv. Acest curs te învață cum să utilizezi tehnologia informației în avantajul tău, fără a o lăsa să te acapareze ea pe tine. Indiferent de suita office pe care o utilizezi, învață să-ți organizezi mai bine munca.



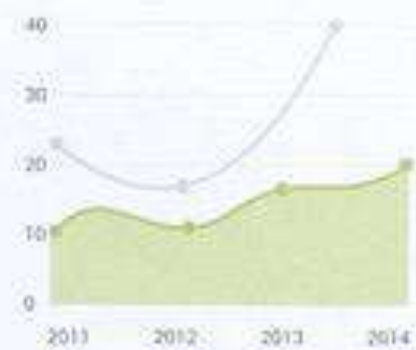


Morris Charts

Line Chart



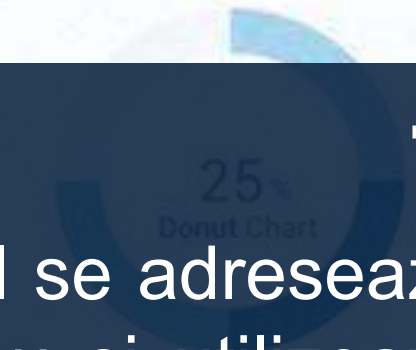
Area Chart



Bar Chart

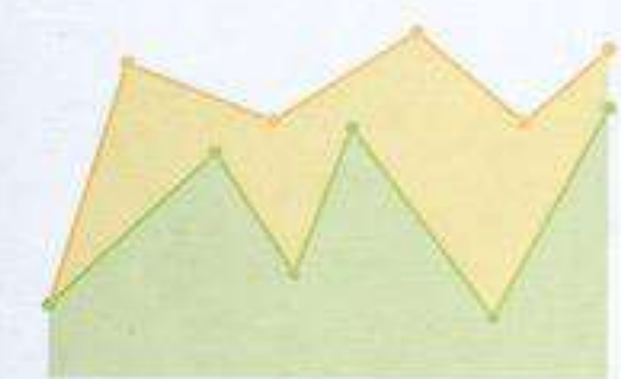


Donut Chart

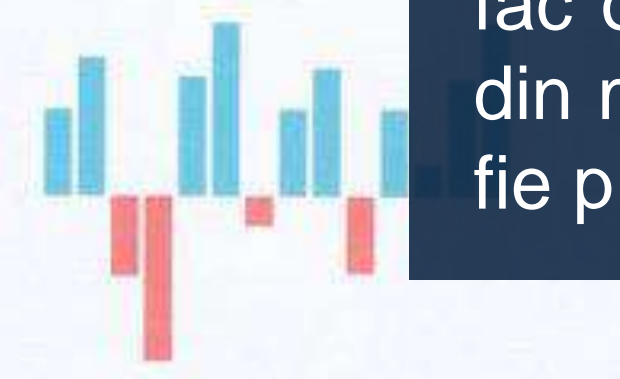


Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Easy Pie Charts



Target

Cursul se adresează persoanelor care lucrează la birou și utilizează calculatorul și software-ul de tip „office” pentru a-și organiza și eficientiza munca. Cursanții pot să fie atât persoane care fac o activitate de uzuală birou cât și persoane din managementul de top. Cu toții au nevoie să fie productivi la birou.

Obiective

- Creare de documente simple folosind editorul de text
- Înțelegerea structurii unui document
- Utilizarea editorului de text pentru creare de documente complexe
- Învățarea de tehnici pentru a deveni productiv la lucrul cu documente
- Utilizarea foilor de calcul, a tabelor și crearea rapidă de grafice
- Utilizarea programelor „office” împreună, în interacțiune
- Selectarea modalității adecvate pentru comunicare
- Gestionarea eficientă a căsuței poștale (inbox). Controlarea spam-ului și a corespondenței nesolicitate
- Învățarea de tehnici simple pentru a reduce supraîncărcarea cu informații
- Efectuarea mentenanței curente și a backup-ului
- Deprinderea etichetei de comunicare prin e-mail
- Organizarea calculatorului pentru a găsi fișierele cu ușurință
- Crearea de procese repetitive utilizând macro-uri, șabloane și scurtături
- Îmbinarea tehnologiei și a interacțiunii umane






Module

1. Prezentarea software-ului de birou. Alternative
2. Folosește eficient editorul de texte
3. Tabele, calcule, grafice. Cum devii productiv?
4. Alte aplicații „office”: slideshow, baze de date, organizers
5. Programele de birou lucrând împreună
6. Comunicarea și organizarea: Cum gestionezi corespondența și agenda
7. Comunicarea prin e-mail: etică și protocol
8. Biroul fără hârtie: Mituri și realitate



Microsoft Excel



Într-o lume al cărei catalizator sunt informațiile, a fi competent în manevrarea softului Microsoft Excel a devenit o cerință fundamentală, indiferent de industria sau disciplina în care activăm. Excel nu reprezintă doar un program cu foi de calcul, ci este o unealtă versatilă care contribuie la avansarea profesională a celor care au nevoie să gestioneze, analizeze și vizualizeze date cu mare precizie și să obțină livrabile de top gestionând eficient potențialul informației.

Într-o lume în care informațiile ne conduc, cunoașterea programului Excel este o abilitate cu potențial transformativ, prin care oricine se poate echipa suplimentar pentru a excela academic, profesional sau personal.



Obiective

- Un management eficient al datelor
- Analiza aprofundată a datelor
- Rezolvare probleme complexe
- Reprezentare vizuală
- Economisirea de timp și resurse
- Creșterea gradului de versatilitate în carieră

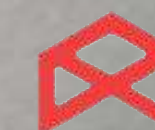


Teme (nivel începători)

1. Introducere în Excel
2. Introducere în formatarea celulelor
3. Formule, funcții și operatori de bază (SUM, COUNT, IF, etc.)
4. Manipulare de date: filtrare, sortare, copiere, mutare
5. Flash fill; referințe absolute și relative
6. Navigarea în excel: foi de lucru (worksheets), coloane, rânduri, freeze panes, printare
7. Formatarea celulelor: numere, text, date, valută
8. Formatarea condiționată (conditional formatting)
9. Tabele
10. Protecția datelor

Teme (nivel mediu)

1. Formatare celule: numere, text, date, valută
2. Formatare tabele
3. Formatare condiționată
4. Validare și protejare date
5. Filtrare și sortare date
6. Text to columns
7. Remove duplicates
8. Flash fill
9. Grafice și sparklines
10. Formule și funcții de bază SUM, SUBTOTAL, COUNT, COUNTA
11. Funcții logice: IF, IFS, SUM IF, COUNT IF, SUMIF
12. Funcții text: UPPER, LOWER, PROPER, LEFT/RIGHT, MID, LEN, CONCAT, TEXTSPLIT
13. Funcții date și timp: TODAY, NOW, DATE
14. Funcția de căutare: FILTER, XLOOKUP
15. Tabele Pivot și grafic pivot
16. Scurtături utile și tips de eficientizare
17. Tipuri de erori





Teme (nivel avansat)

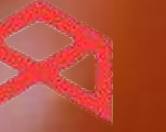
1. Căutare cu XLOOKUP
2. Nesting avansat de funcții
3. Power Pivot pentru transformarea și prepararea datelor
4. Analiză de date: what-if analysis & solver
5. Scurtături utile
6. Funcții matematice și statistice avansate: MOD, INT, RANK, PERCENTILE
7. Funcții de căutare și referencing avansate: CHOOSE, OFFSET, INDIRECT
8. Editarea și crearea macro-urilor

A background image showing several hands stacked on top of each other in a pyramid shape, symbolizing teamwork and support. The hands are of various skin tones and are positioned in the center of the frame. A dark blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Detalii Programe Training



Durata
Trainingurile pot avea o durată de desfășurare de 1-3 zile, în funcție de tematică și de locul de desfășurare, pentru cursurile derulate in-class. Toate temele de curs sunt disponibile și în varianta online, împărțite în module de curs între 2 și 3,5 ore/modul, în funcție de disponibilitatea clienților.



Locul de desfășurare

Pentru maximizarea rezultatelor, trainingurile necesită un cadru adecvat de desfășurare, în care participanții să beneficieze de confort și condiții optime. De aceea locația pentru cursurile in-class este aleasă în funcție de tipul programului de training, în urma unor consultări cu compania client.

Cursurile pot fi astfel organizate în zone situate în afara localității unde își are sediul compania client sau la sediul acesteia.

Locațiile externe oferă în principal următoarele avantaje: un mediu mai puțin familiar dar destins și lipsit de inhibiții, posibilitatea organizării de jocuri, deplasări, oportunități pentru socializare. Locațiile interne sunt recomandate doar pentru module scurte care se adresează unei necesități de pregătire imediate și punctuale.

Cursurile online se derulează prin intermediul unor platforme colaborative cum ar fi Zoom, Miro, Mural, etc.





Numărul de participanți

Numărul de participanți variază în funcție de tematică, cu varianta optimă între 8-12 participanți, respectiv număr maxim de 16-18 persoane/grup. Pentru programele de team building nu există restricții de număr.





Costuri

Costul programului de training variază în funcție de tema aleasă, numărul de participanți, numărul de zile contractate, etc.

Contravaloarea logisticii (sală training cu dotările necesare, cazarea și masa pentru participanți în cazul locațiilor externe) este suportată de compania client.





Pachetul include:

- Întâlniri pentru adaptarea conținutului la cerințele clientului
- Organizarea cursului
- Materialele pentru participanți
- Susținerea cursului de către un trainer (sau o echipă de traineri) ASCENT GROUP
- Menținerea contactului după desfășurarea cursului pentru asigurarea unei implementări optime



Clienți principali





Contact

București, România Str. Știrbei Vodă nr 129, parter, ap. 1, Sector 2
tel: + 40 21 569 36 70; tel/fax: + 40 21 312 12 61

Arad, România Str. Dornei, nr. 62A
tel: + 40 357 560 300; fax: + 40 357 560 304

Sibiu, România Str. Gimnasticii, nr. 9
tel: + 40 269 211 090; tel/fax: + 40 269 211 722

Piatra Neamț, România Str. Decebal, nr. 33, bloc I3, camera 3, mezanin,
tel/fax: + +40 233 622 454

Brașov, România Str. Nicolae Teclu nr.11A, etaj 1, camera 9
tel/fax: + +40 733 439 221

Chișinău, Moldova Str. București, nr. 67
tel: + 373 68 355 888 tel/fax: + 373 222 289 44