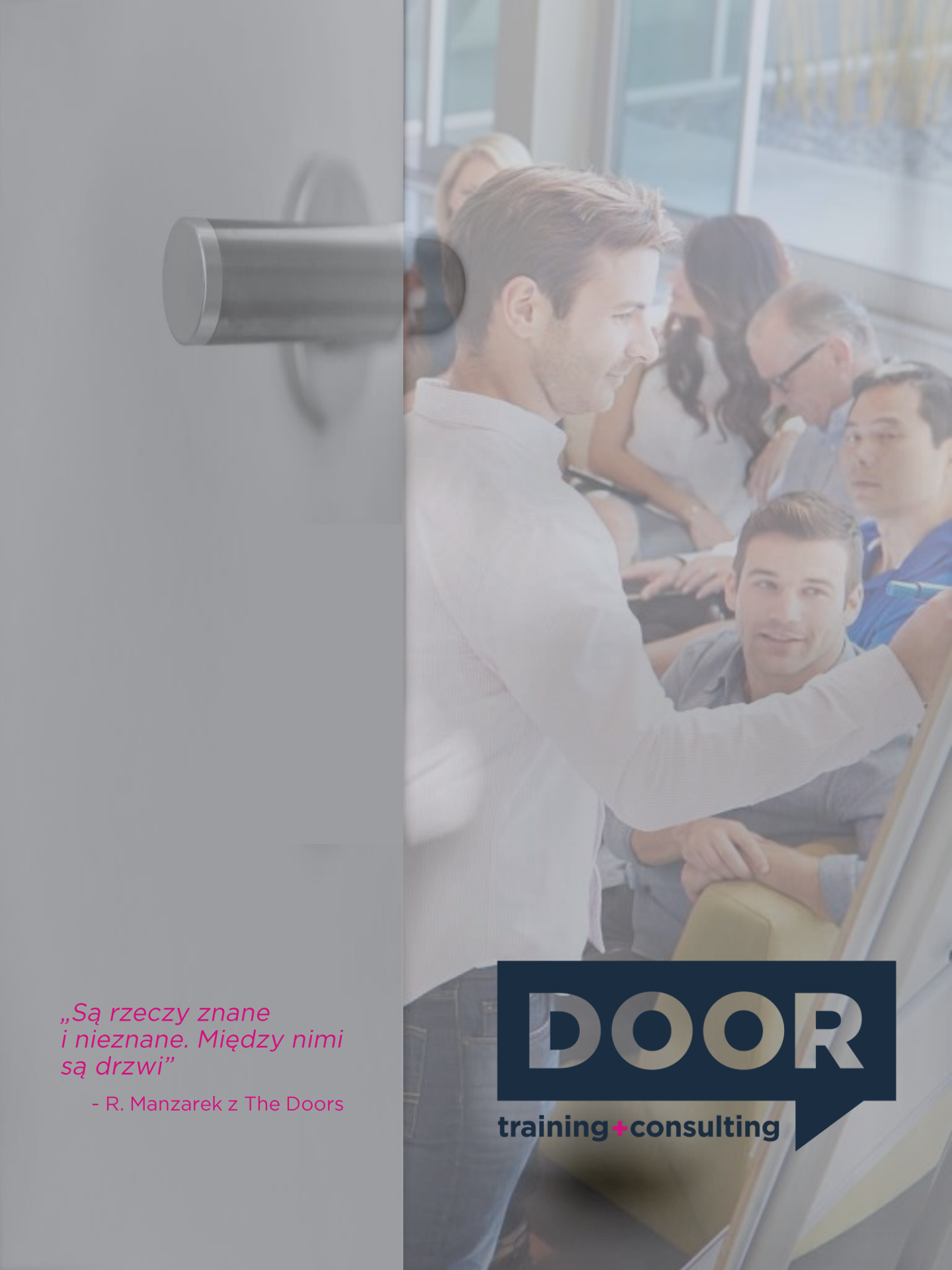




*„Są rzeczy znane  
i nieznane. Między nimi  
są drzwi”*

- R. Manzarek z The Doors

**DOOR**

**training + consulting**

# Szanowna Pani Szanowny Panie

Dziękuję, że otworzył(a)eś ten katalog.

Znajdziesz w nim informacje i inspiracje związane z rozwojem kultury organizacji i doskonaleniem kompetencji pracowników, managerów i całych zespołów.

DOOR to grupa sprawdzonych trenerów, facylitatorów, konsultantów i coachów. Pasjonatów tego, co robią od lat. Specjalistów, którzy pomagają odnieść sukces klientom i ciągle poszukują jeszcze lepszych rozwiązań.

DOOR to 40 lat doświadczenia w obszarze międzynarodowym i ponad 25 lat aktywności w Polsce. To setki projektów i tysiące zadowolonych uczestników.

Zaproponowane tu programy to kompendium tematów, z których z sukcesem korzystali nasi klienci.

Jest kilka pozycji nowych, dopasowanych do obecnych wyzwań.

Jeśli któryś z zaproponowanych obszarów Cię zaciekawi  
- dostarczymy więcej informacji.

Jeśli temat wymaga dostosowania do specyfiki organizacji  
- wspólnie dopasujemy.

Jeśli nie ma jakiegoś rozwiązania  
- skonstruujemy, korzystając z najlepszych źródeł wiedzy.

Dlaczego zatem nie miałbyś zajrzeć za te DRZWI? Zapraszam!

Z pozdrowieniami

*Piotr Sobczak*

*(prezes DOOR Poland)*

# Spis treści

## DOOR2Culture4results

Rozwiązania służące wzmacnianiu kultury zorientowanej na rezultaty.

- + Kultura współodpowiedzialności i przedsiębiorczości
- + Nieustępliwe przywództwo **NOWOŚĆ**
- + Nieustępliwe przywództwo (platforma on-line) PILTools **NOWOŚĆ**
- + Realizacja strategii (Execution Happens) **NOWOŚĆ**
- + Zarządzanie sytuacyjne People Management- [gra symulacyjna](#)

## DOOR2Leadership&Management

Programy rozwoju kompetencji menedżerskich i przywódczych

- + Lider i menedżer
- + Menedżer od pierwszego dnia
- + Zarządzanie zespołem wirtualnym **NOWOŚĆ**
- + Motywacja 6.0
- + Ocena pracownika – rozmowa oceniająca
- + Przekazywanie i zarządzanie zmianą
- + Menedżer w roli coacha – rozwój pracowników **NOWOŚĆ**
- + Sytuacje konfliktowe
- + Zarządzanie zespołem projektowym
- + Nieustępliwe przywództwo
- + Zarządzanie sytuacyjne dla rezultatów – gra symulacyjna

## DOOR2Mastery

Programy rozwoju kompetencji osobistych i zespołowych

- + Efektywność osobista 4x4 (+Produktywność +Emocje +Relacje +Energia) **NOWOŚĆ**
- + Self-learning **NOWOŚĆ**
- + Sztuka efektywnej komunikacji/trudne rozmowy
- + TeamUp – zespół wysokiej jakości
- + Efektywne prowadzenie spotkań (bezpośrednio i on-line)
- + Prezentacje i wystąpienia publiczne (bezpośrednio i on-line)
- + Wywieranie wpływu/ perswazja
- + Radzenie sobie ze stresem
- + Rozwój własny – planowanie i realizacja.

## DOOR2Sales

Programy rozwoju kompetencji sprzedażowych („na żywo” i on-line)

- + Pozyskiwanie nowych klientów
- + Profesjonalna sprzedaż – taktyka rozmowy
- + Prezentacja przed zespołem decyzyjnym klienta
- + Zamykanie sprzedaży i trudne sytuacje z klientem.
- + Negocjacje
- + Fachowa obsługa klienta
- + Zarządzanie zespołem sprzedażowym **NOWOŚĆ**

## DOOR Tools

- + SDI 2.0 – CoreStrenghts **NOWOŚĆ**
- + Coaching i Executive Coaching
- + Code of Talent **NOWOŚĆ**

**Pomagamy organizacjom w osiągnięciu  
ponadprzeciętnych rezultatów.  
Wzmacniamy kulturę zaangażowania  
i przedsiębiorczości.**

**Wspieramy ludzi – dostarczając unikalnych  
szkoleń, doradztwa i coachingu.  
Ułatwiamy zmianę.**



59 oddziałów na świecie  
na 4 kontynentach



27 lata doświadczeń na  
polskim rynku



Sprawdzone, światowe know-  
how



Grupa certyfikowanych  
konsultantów i trenerów



Synergia w obszarach: badania-  
szkolenia-konsulting-coaching



Ponad 210 000 wyszkolonych  
uczestników



Wartość zrealizowanych  
projektów ponad 170 mln zł.



Ponad 50 programów  
szkoleniowych oraz 500 modułów  
warsztatowych

# DOOR2Culture4Results

**#WSPÓŁODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**#NIEUSTĘPLIWE PRZYWÓDZTWO**

**#ZARZĄDZANIE SYTUACYJNE**

**#REALIZACJA STRATEGII**

W każdej organizacji istnieje określony rodzaj kultury, który ją wzmacnia, albo osłabia. Wszak to już P. Drucker zwrócił uwagę, że niedopasowana kultura organizacji zjada strategię na śniadanie. Obecnie, w warunkach wysokiej konkurencji to właśnie jej dostosowanie i wewnętrzna siła może zadecydować o sukcesie albo o porażce. Potencjał do zmian wydaje się duży skoro *Workplace Accountability Study*, prowadzone przez *Partners In Leadership, Inc.* wskazuje, że:

- 63% pracowników stwierdziło, że wobec problemów po prostu czeka, aż sytuacja sama się rozwiąże
- 85% nie było pewnych, co konkretnie chce osiągnąć ich firma w najbliższej perspektywie stąd nie czuli się za te wyniki odpowiedzialni
- 76% w wyniku dotychczasowych doświadczeń z przełożonymi wpadło w pułapkę „Po prostu powiedz mi, co mam zrobić”

Żeby wygrać mecz nie wystarczy by wszyscy zawodnicy profesjonalnie wykonywali swoje obowiązki. Sukces wymaga współodpowiedzialności za rezultat. Czy Twoja drużyna jest gotowa?

# Kultura

## współodpowiedzialności

W każdej organizacji istnieje określony rodzaj kultury, który ją wzmacnia, albo osłabia. Przekonania kulturowe sterują sposobem myślenia, współgrają ze sobą, tworząc pożądaną równowagę lub ją burząc.

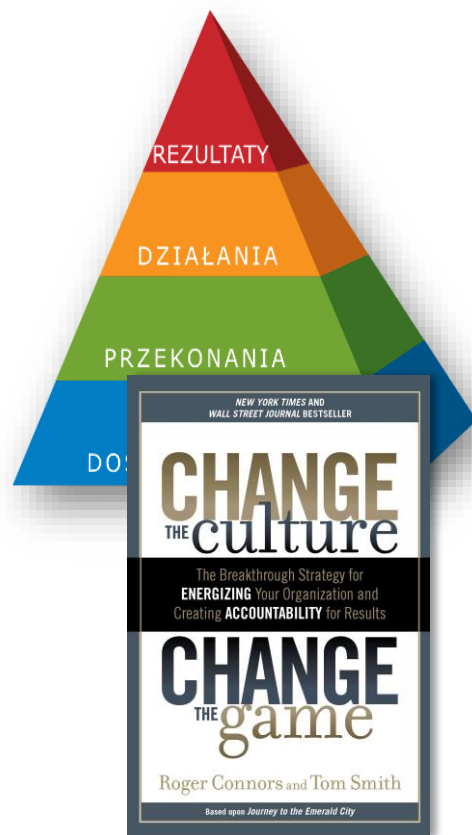
W warunkach wysokiej konkurencji to właśnie ona może zadecydować o sukcesie, albo o porażce.

Jak pokazują studia porównawcze naszych klientów, kultura współodpowiedzialności jest najbardziej efektywną formą organizacyjną w modelu High Performance Organization.

Definiujemy ją jako „miejsce ludzi współodpowiedzialnych, którzy myślą i działają w sposób niezbędny do osiągnięcia kluczowych rezultatów firmy”.

Większość firm dostrzega silne powiązania pomiędzy osiąganymi rezultatami, a poziomem współodpowiedzialności oraz zaangażowania, który istnieje w ich organizacjach.

Wyzwaniem dla większości z nich jest wiedza i umiejętności, jak tworzyć oraz utrzymywać wśród wszystkich pracowników kulturę współodpowiedzialności za kluczowe rezultaty.



**ALBO TY BĘDZIESZ ZARZĄDZAĆ KULTURĄ,  
ALBO ONA BĘDZIE ZARZĄDZAĆ TOBĄ**



# Kultura

## współodpowiedzialności - wymiar indywidualny, zespołowy

Proces wdrożenia jaki proponujemy to nie jeden warsztat. To wspólna podróż. Jej celem jest wyeliminowanie i przezwyciężenie postawy, którą nazywamy „Grą we wzajemne obwinianie się” (The Blame Game).

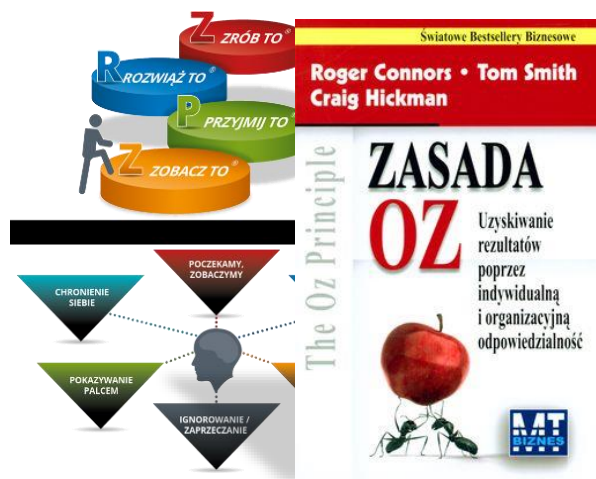
Ścieżka procesu oznacza wykonanie kolejnych Kroków ku Współodpowiedzialności:

- + Zobacz To,
- + Przyjmij To,
- + Rozwiąż To,
- + Zrób To

W efekcie, współodpowiedzialność na poziomie osobistym to postawa, która charakteryzuje się ciągłym poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie „Co jeszcze mogę zrobić, żeby osiągnąć uzgodniony rezultat?”

## Etapy procesu wdrażania kultury współodpowiedzialności:

- + badanie wskaźnika kultury współodpowiedzialności
- + ustalenie Kluczowych Oczekiwań z Zarządem / Decydentami
- + Wybór i przygotowanie Ambasadorów Zmiany
- + warsztaty dla wszystkich objętych procesem
- + przygotowanie menedżerów do wzmacniania oczekiwanej kultury
- + warsztaty wspierające i sesje coachingowe (w sali i on-line)



**NOWOŚĆ!**

# Nieustępliwe przywództwo manager w kulturze współodpowiedzialności

Współczesne organizacje cierpią na kryzys **współodpowiedzialności**. Liderzy zbyt często odwołują się do władzy związanej z zajmowanym stanowiskiem i autorytetem wynikającym z przydzielonych uprawnień. Oczekują współodpowiedzialności od innych zamiast starać się ją efektywnie zainicjować. Kiedy już potrzebują współodpowiedzialności, egzekwują ją w niewłaściwy sposób.

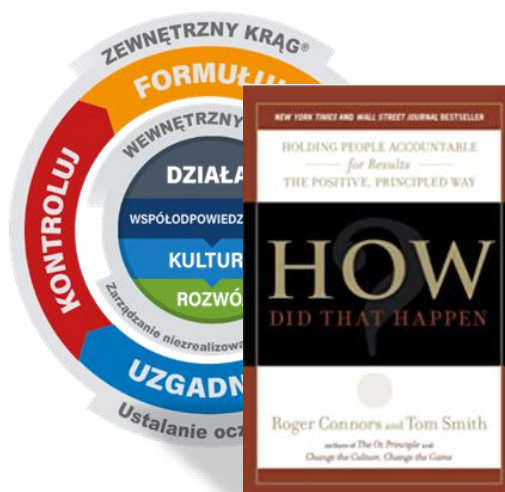
Efektem jest zjawisko nazywane Paradoksem Współodpowiedzialności. Im bardziej się starają, tym mniej jej otrzymują.

Tworzy się „wspólnota negatywnej współodpowiedzialności” czyli zjawisko „gry we wzajemne obwinianie się”.

Rezultatem jest frustracja i stres lidera, który ma poczucie osamotnienia oraz dźwigania całego ciężaru odpowiedzialności za rezultaty tylko na swoich barkach.

## Tematy warsztatu:

- + Analiza „driverów” i „blockerów”
- + Zachowania „unikowe” Poniżej Linii™
- + Przyjmowanie odpowiedzialności
- + Jak to się stało? vs Jak pozwoliłem, żeby to się stało?
- + Określanie Kluczowego Rezultatu.
- + Definiowanie Łańcucha Oczekiwań™
- + Sekwencja Współodpowiedzialności
- + Ustalanie oczekiwań
- + Komunikowanie 5xDlaczego/Co/Jak
- + Ustalanie poziomu uzgodnień
- + Wspólna umowa na kontrolę
- + Reagowanie gdy realizacja zagrożona
- + Coaching współodpowiedzialności (Model LIFT™);
- + Wpływ niekorzystnych przekonań (Dialog Doświadczeń™)





# NOWOŚĆ!

# Nieustępliwe przywództwo (platforma on-line) PILTools

Cykl lekcji leadershipowych interakcji na platformie on-line.

Uczestnik - menedżer  
dostaje 45-dniowy dostęp  
do platformy, na której są  
zamieszczone  
ustrukturalizowane lekcje  
w postaci zestawów filmów,  
quizów, kwestionariuszy,  
narzędzi (np. do proszenia  
o i udzielania feedbacku,  
wyrażania uznania itp.).

Zawartość lekcji jest uzupełnieniem i utrwaleniem warsztatu Nieustępliwe Przywództwo. Jest jednak tak skonstruowana, że może stanowić samodzielną wartość dostarczającą wiedzy, narzędzi i umiejętności w zakresie zarządzania kreującego zaangażowanie zespołów, budowania odpowiednich przekonań i postaw w zespole.

Zakres tematyczny:

- + Zachowania „unikowe” Poniżej Linii™
- + Przyjmowanie odpowiedzialności
- + Jak to się stało? vs Jak pozwoliłem, żeby to się stało?
- + Określanie Kluczowego Rezultatu™
- + Definiowanie Łańcucha Oczekiwań™ - osób wobec których mamy oczekiwania
- + Ustalanie oczekiwań
- + Komunikowanie 5xDlaczego/Co/Jak
- + Ustalanie poziomu uzgodnień - poziomu zaangażowania i odpowiedzialności
- + Wspólna umowa na kontrolę
- + Reagowanie gdy realizacja zagrożona
- + Coaching współodpowiedzialności (Model LIFT™)



Uczestnicy przechodzą w wygodnym dla siebie czasie poszczególne tematy. Łączny czas pracy to ok. 6 godzin. Po zakończeniu otrzymują certyfikat ukończenia.

**NOWOŚĆ!**

# Realizacja strategii

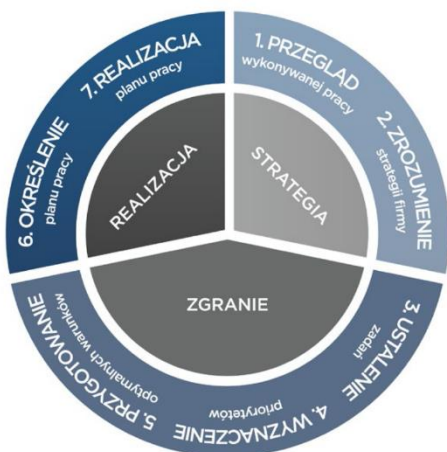
To prosty i zdumiewająco skuteczny proces pomagający pracownikom sprawić, aby ich najważniejsze cele były spójne ze strategią zespołu i organizacji.

Rozwiązanie pomaga od lat organizacjom realizować strategię przez tworzenie trwałych procesów oraz budowanie kultury skupiania się na tych strategiach, aby osiągać oczekiwaną zmianę w organizacji.

Proces „Execution Happens” został opracowany, by uchwycić różnicę pomiędzy efektywną, a niepotrzebną pracą i znaleźć oraz zastosować właściwe antidotum.

Każdy członek zespołu w organizacji może znacząco podnieść wartość swojego wkładu poprzez zwiększenie wymiaru Potrzebnej Pracy i ograniczenie Niepotrzebnej Pracy.

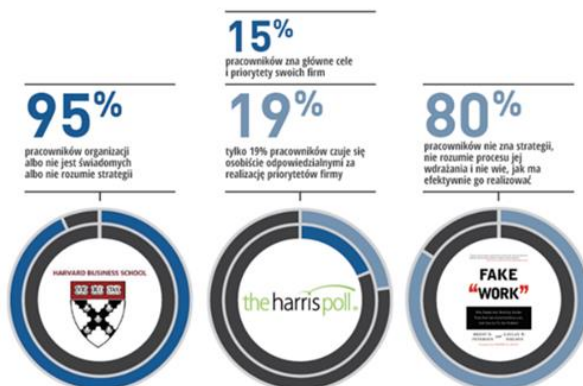
Wymiar Potrzebnej Pracy może wzrosnąć poprzez poprawę współpracy i komunikacji w zespole.



**EXECUTION  
“HAPPENS”**

„Execution Happens” to proces:

- + WYMIERNY - przynosi konkretne i mierzalne efekty na poziomie pojedynczych zespołów, czy całej organizacji.
- + UNIWERSALNY - pomaga osobom i całym zespołom odnieść się do problemów w organizacji, skupiając się na tej pracy, która prowadzi do realizacji strategii.
- + PROSTY - może być stosowany przez osoby na wszystkich poziomach organizacji, gwarantując, że wkład każdego będzie miał wpływ na zmianę.
- + PRAKTYCZNY - skoncentrowany na problemach organizacji, w której jest wdrażany.
- + KOMPLEKSOWY - oferuje różne metody wdrożenia i utrzymania procesu.



# People management gra menedżerska

Gra (symulacja)  
pomagająca doskonalić  
procesy zarządzania  
ludźmi,

Gra osadzona jest w  
sytuacji biznesowej, która  
uwzględnia zmiany na  
rynku, rotowanie  
pracowników, przesunięcia  
stanowisk, rekrutację,  
rozwój poprzez szkolenia i  
coaching.

W atrakcyjny sposób  
wpływa na wzrost  
świadomości i  
odpowiedzialności, rozwija  
myślenie i działanie  
strategiczne.

Gra wykorzystuje model  
elastycznego zarządzania  
Tannenbauma i Schmidta,  
na którym swoją ideę  
opiera między innymi K.  
Blanchard oraz innych  
konceptów zarządzania  
sytuacyjnego.

## Efekty gry:

- + uczy odpowiedzialności za podejmowane decyzje, ich zależności od sytuacji, otoczenia rynkowego oraz poziomu kompetencji pracowników,
- + pozwala zastosować w praktyce i zweryfikować posiadaną wiedzę oraz umiejętności,
- + uczy w praktyce elastycznego zarządzania,
- + przypomina praktyczne zasady poprawnej komunikacji i współpracy w zespole,
- + pokazuje finansowe konsekwencje typowych błędów popełnianych w rozwijaniu kompetencji oraz motywacji członków zespołu,
- + buduje świadomość biznesową funkcjonowania organizacji.



Czas trwania: 1,5 dnia

# DOOR2Leadership

**#MANAGER OD PIERWSZEGO DNIA**

**#MOTYWACJA I OCENA**

**#WPROWADZANIE ZMIANY**

**#NIEUSTĘPLIWE PRZYWÓDZTWO**

**#ZARZĄDZANIE ZESPOŁAMI ON\_LINE**

Bycie menadżerem to zawód. Jak każdy inny wymaga specjalnego zestawu na przekonań, na temat tego co jest w tej pracy możliwe. Potrzebne są odpowiednie umiejętności i bardzo przydają się narzędzia porządkujące priorytety i sposoby działania.

Jesteśmy przekonani, że wybór bycia managerem, liderem zespołu to jedna z większych decyzji w życiu. Od pierwszego dnia Twój sukces nie będzie zależał już od Ciebie. Stanie się on wypadkową osiągnięć Twoich współpracowników. Zadaniem szefa jest im w tym pomóc. Wtedy również sam będzie mógł pochwalić się rezultatami.

Czy zatem skoczyłbyś na spadochronie, złożonym przez Twój zespół bez sprawdzenia?

# Lider i menedżer

Lider potrafi przewodzić grupie, przekazywać grupie swoją wizję, wyobrażenie o przyszłości, pociągać swoją postawą i zaangażowaniem, budować spójny zespół, kreować właściwe przekonania.

Lider w odpowiednim czasie potrafi w odpowiedni sposób korzystać z narzędzi menedżerskich (z obszaru wyznaczania zadań, motywowania, kontroli, oceny). Potrafi tak prowadzić rozmowy, że te narzędzia stają się efektywne.

Zna swoje mocne strony i ma świadomość tych słabszych.

## Tematy warsztatu:

- + "Wizja" i wartości zespołu
- + Style Zarządzania
- + Wprowadzanie do zespołu
- + Exposé oczekiwań i zasad współpracy
- + Motywacja zewnętrzna i motywacja wewnętrzna - analiza potrzeb pracowników
- + Inspirowanie („pociąganie”) zamiast „popychania”
- + Motywujące wyznaczanie celów
- + Udzielanie feed-backu
- + Delegowanie
- + Wzmacnianie zachowań - pochwała
- + Omawianie realizacji zadań
- + Korygowanie zachowania pracowników
- + Trudne informacje, trudne rozmowy
- + Role menedżerskie

### Czas trwania:

2 dni (wersja podstawowa)

2+2 dni (wersja rozszerzona)

# Menedżer od pierwszego dnia

Awans na stanowisko menedżerskie bywa punktem krytycznym w zawodowej karierze pracownika.

Odnalezienie się w nowej sytuacji wymaga opanowania w krótkim czasie wielu dodatkowych, niezbędnych w tej roli umiejętności.

Zamiast uczyć się na błędach, może warto być „mądrym przed szkodą”.

## Tematy warsztatu:

- + Krytyczny punkt przemiany ról - zadania do zrealizowania
- + Różnice w sposobie wykonywania pracy przez menedżera i pracownika
- + Normy Firmy – normy zespołu
- + Pierwsze spotkanie w nowej roli z zespołem
- + Budowanie relacji z przełożonym
- + Otoczenie- koledzy na tym samym poziomie zarządzania
- + Sposoby wywierania wpływu na otoczenie
- + Co się stało z zespołem po moim awansie?
- + Elementy z jakich zbudowany jest efektywny zespół – komunikacja, role zespołowe;
- + Zespół w nowej sytuacji - fazy tworzenia zespołu – rozpoznawanie i zasady postępowania
- + Podsumowanie okresu wspólnej pracy. Plany na przyszłość

**Czas trwania: 2 dni**



**NOWOŚĆ!**

## **Zarządzanie zespołem wirtualnym**

Zespoły wirtualne tworzą nowe wyzwania dla zarządzania.

Szczególnie ważne jest:

Stworzenie wspólnego celu, gdyż często pracują nie wiedząc, czym zajmują się pozostałe osoby.

Rzeczywistość zaczyna się robić wirtualna -ale pamiętajmy, że pracujemy wciąż z prawdziwymi ludźmi. Czasem nie wiemy jak stworzyć przestrzeń, gdzie będą mogli wyrazić swoje emocje, troski, poczucie humoru, budować zaufanie.

Wypracowanie poczucia pracy zespołowej, gdy tak trudno o bezpośrednie relacje, towarzyskie rozmowy.

Stosowanie narzędzi menedżerskich w sposób dopasowany do możliwości komunikowania się i ograniczeń.

### **Tematy szkolenia:**

- + Wyzwania i różnice w zarządzaniu zespołem wirtualnym
- + Oczekiwania i potrzeby pracowników podczas pracy zdalnej
- + Środki komunikacji zdalnej a efektywność zarządzania
- + Zasady tworzenia zespołów wirtualnych
- + Wymagania wobec menedżera w zdalnym zarządzaniu zespołem
- + Proces formowania zespołu wirtualnego
- + Potrzeby członków wirtualnego zespołu
- + Budowanie zaufania w zespole
- + Składniki budowania zaufania, źródła zaufania
- + CRISP – Model zarządzania w zespołach mieszanych
- + RASCI - Macierz odpowiedzialności w wirtualnych projektach
- + Poziomy wirtualnego delegowania
- + Monitoring vs. Kontrola - proces wirtualnego monitoringu
- + Wirtualny feedback

#### **Czas trwania:**

**1 dzień (wersja podstawowa)**

**2 dni (wersja rozszerzona)**

# Motywacja 6.0

Wzmacnianie i ukierunkowanie zaangażowania współpracowników to trudny kawałek chleba menedżera.

Motywacja jest czymś co rodzi się w nas. Nie da się jej jakoś przeszczepić.

Nie chodzi więc o motywowanie, co o stwarzanie warunków, w których ludzie poczuć się zmotywowani do robienia tego na co się wspólnie umówiliśmy.

Ten warsztat proponuje systematyczne podejście do motywacji dzięki stosowaniu sześciu fundamentalnych praktyk. Menedżerowie poznają zestaw 19 narzędzi motywacyjnych, tych znacznie skuteczniejszych niż nagrody i kary.

## Tematy warsztatu:

- + Detoks - identyfikowanie i usuwanie demotywujących czynników
- + Exit interview z pracownikami odchodzącymi z firmy
- + Usuwanie ze swojego stylu zarządzania przejawów syndromu „toksycznego szefa”
- + Dopingowanie do wysiłku, aby wzmocnić w nich wiarę we własne możliwości
- + Kształtowanie optymistycznego klimatu w pracy
- + Zachęcanie do wysiłku. Przywództwo emocjonalne w trudnych sytuacjach
- + Syndrom pracownika skazanego na niepowodzenie i łagodzenie jego objawów
- + Afirmacja - docenianie osiągnięć, pożądanых postaw i działań pracowników
- + Odpowiedzialność - wzmacnianie poczucia odpowiedzialności podwładnych za zobowiązania
- + „Piramida odpowiedzialności” jako model tworzenia zaangażowania pracowników
- + Delegowanie uprawnień
- + Motywująca i przyjazna krytyka
- + Doradzanie w problemach
- + Wykorzystanie talentów pracowników
- + Wzbogacanie treści pracy, która sama w sobie jest nieciekawa

**Czas trwania: 2 dni**

# Ocena pracownika (rozmowa oceniająca)

Często rozmowy oceniające są kolejną formalnością, którą należy wykonać.

A jest to szansa na budowanie kompetencji pracowników / zespołów. Szansa na wysłuchanie, poznanie opinii pracownika o sobie samym. Szansa na zmotywowanie poprzez okazanie, że nam na nim zależy, że może się rozwijać i że wiele zależy od niego samego.

Potrzeba tylko kilku umiejętności.

## Tematy warsztatu:

- + Poznanie zasad oceny pracownika
- + Po co przeprowadzamy okresowe rozmowy oceniające
- + Co powinno być oceniane w działalności pracownika.
- + Przygotowanie pracownika i menedżera (zebranie faktów)
- + Formularze oceny
- + Metody angażujące pracownika w rozmowę
- + Umiejętność aktywnego słuchania
- + Zadawanie właściwych pytań
- + Sposoby argumentowania stanowiska, jasność przekazu
- + Pułapki w procesie oceniania
- + Gdy pracownik ocenia się wyżej lub słabiej od oceny menedżera
- + Ustalanie wspólnych stanowisk
- + Wyciąganie wniosków z oceny (co pomogło zrealizować cel, co sprawiło, że nie został osiągnięty)
- + Ustalanie planów rozwojowych

**Czas trwania: 1 dzień**

# Zarządzanie zmianą w zespole

Menedżerowie realizując politykę i strategię firmy, muszą wprowadzać zmiany w swoim zespole.

Potrzebna jest wola wprowadzania zmian systematycznie, współpracując z zespołem zarządzanych osób – jeśli ta współpraca jest pominięta, to będzie tylko przekazywanie decyzji.

Wtedy możemy oczekiwać bierności lub sprzeciwiania się zmianom. Sama zmiana kończy się wówczas niepowodzeniem czyli jej rezultat jest niezgodny z założonymi celami.

## Tematy warsztatu:

- + Proces i elementy wprowadzania zmiany
- + „Rozmrażanie” istniejącej sytuacji
- + Mechanizm emocjonalny reakcji na zmianę
- + Pozyskiwanie Ambasadorów zmiany
- + Strata w zmianie – potencjalne źródła oporu
- + Przygotowanie ludzi na zmiany – opór zespołu
- + Prezentacja kierunku i celów zmiany
- + Budowanie planu działań : analiza zespołu, plan ogólny, plany indywidualne
- + Reakcja na opór w zmianie
- + Wprowadzanie zmiany w życie – realizacja planu
- + Świątowanie sukcesu i „wyhamowanie”
- + Wnioski z przebiegu

**Czas trwania: 2 dni**

**NOWOŚĆ!**

# Menedżer w roli coacha

**rozwój pracowników**

Jednym z zadań menedżera jest pomóc pracownikowi w łatwiejszy i bardziej efektywny sposób osiągać oczekiwane od niego cele - dbanie o jego rozwój.

Oczekiwaniem każdego menedżera jest także zarządzanie takimi osobami, które aktywnie poszukują rozwiązań problemów, dążą do własnego rozwoju, samodzielności oraz odpowiedzialności w wykonywaniu powierzonych zadań.

Coachingowy styl zarządzania jest wtedy niezbędny.

## Tematy warsztatu:

- + Czym jest coaching – korzyści, kogo?
- + Kiedy coachować – matryca rozwoju pracowników
- + Proces coachingu
- + Umiejętności komunikacyjne coacha
- + Określanie razem z pracownikiem celu coachingu
- + Kryteria doboru modeli rozmów coachingowych
- + O.S.K.A.R. - podstawowe narzędzie / model coachingu
- + “Skalowanie” postępów pracownika
- + Sposoby przekazywania odpowiedniej wiedzy i umiejętności pracownikom (know-how)
- + Docenianie sukcesów pracowników
- + Rozmowa budującą zaangażowanie i motywację
- + Podejście coacha do poszukiwania rozwiązań problemu
- + A.P.A.P. - podtrzymywanie motywacji
- + Realizacja celów coachingu poprzez pracę z coachowanym „w terenie”
- + Rozwój i wykorzystanie potencjału pracownika

**Czas trwania: 2 dni**

# Zarządzanie w sytuacjach konfliktowych

Znaczna część wynagrodzenia menedżerów (niektórzy podają, że nawet bywa to ponad ¼) przeznaczana jest na ochronę efektywności pracy przed zgubnymi skutkami konfliktów, co stanowi niemałą inwestycję.

Czas ten zostanie skrócony, jeśli menedżerowie będą potrafili rozpoznawać źródła konfliktu i skutecznie reagować w jego wcześniejszej fazie. Wtedy nie będą się bali interweniować.

## Tematy warsztatu:

- + Czym jest konflikt
- + Różne teorie konfliktu
- + Konsekwencje nie rozwiązanego konfliktu
- + Przyczyny konfliktu – diagnoza przyczyn i fazy
- + Fazy rozwoju konfliktu
- + Możliwe style współpracy zespołu
- + Style rozwiązywania konfliktu
- + Proces rozwiązywania konfliktów
- + Normy wspomagające rozwiązywanie konfliktu
- + Komunikacja w konflikcie
- + Rola mediatora – „trzecia strona” w konflikcie
- + Wypracowywanie rozwiązań sytuacji konfliktowych

**Czas trwania: 1 dzień**



# Zarządzanie zespołem projektowym

Zadania i sytuacje z jakimi ma do czynienia menedżer projektu dotyczą poszczególnych etapów:

Planowanie organizacyjne,  
- silnie powiązane z planowaniem komunikacji w zespole projektowym.

Pozyskiwanie personelu ze szczególnym uwzględnieniem metod doboru pracowników do zespołu.

Kształtowanie zespołu - rozwijanie i doskonalenie pracy zespołowej.

Monitorowania realizacji, gdy niezbędne są dodatkowe interwencje.

Na każdym z tych etapów menedżer projektu napotyka określone trudności związane z zarządzaniem zespołem.

## Tematy warsztatu:

- + Świadomość zasad zarządzania zespołem projektowym.
- + Czas, oczekiwany rezultat, zasoby - nierozzerwalność, współzależność oraz wpływ tych wielkości na definicję sukcesu projektu
- + Cechy Lidera Projektu
- + Angażowanie do zespołu projektowego
- + Negocjowanie wewnątrz organizacji
- + Spotkanie Inicjujące Projekt - Normy dla pracy w projekcie
- + Kryteria prawidłowych celów
- + Przydzielanie zadań - Struktura Podziału Pracy
- + Delegowanie uprawnień
- + Dopasowanie zachowania do fazy projektu i uczestników
- + Budowanie relacji z Klientem, (właścicielem, inwestorem)
- + Monitorowanie przebiegu projektu - podejmowanie właściwych interwencji
- + Prezentowanie trudnych decyzji - dla zwierzchników, dla wykonawców i zespołu projektowego
- + Podziękowanie - Uroczyste zamknięcie Projektu

**Czas trwania: 2 dni**

# DOOR2Mastery

**#PRODUKTYWNOŚĆ, STRES, WELLBEING**

**#JAKOŚĆ PRACY W ZESPOLE**

**#ROZWÓJ WŁASNY**

**#EFEKTYWNE SPOTKANIA I PREZENTACJE**

**#KOMUNIKACJA,**

**#PERSWAZJA I WYWIERANIE WPŁYWU**

DOOR2Mastery to pakiet szkoleń i narzędzi, których celem jest wsparcie zespołów i poszczególnych osób w osiągnięciu kolejnych poziomów mistrzostwa w tym co chcą robić. Najlepsi sportowcy ćwiczą i dają z siebie wszystko, nawet jak nikt tego nie widzi.

Też tak masz?

Mahatma Gandhi, doskonale podsumował sens takich poszukiwań:

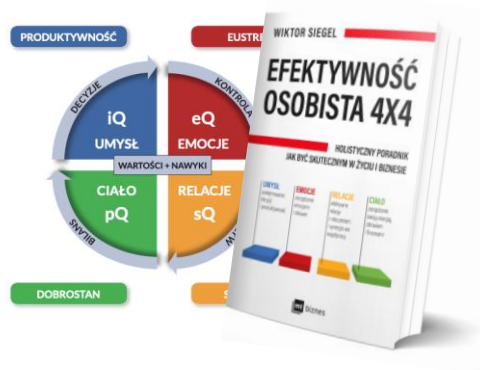
*„Różnica pomiędzy tym co robimy, a tym,  
do czego robienia jesteśmy uzdolnieni,  
wystarczyłaby do rozwiązania wszystkich  
problemów świata.”*

**NOWOŚĆ!**

# EFEKTYWNOŚĆ OSOBISTA 4X4

Aby skutecznie funkcjonować w SZYBKO ZMIENIAJĄCYCH SIĘ OKOLICZNOŚCIACH I PRZY ROSNĄCEJ PRESJI OCZEKIWAŃ otoczenia, nie wystarczą już pojedyncze techniki poprawy efektywności. Potrzebujemy SPOJNEGO, KOMPLEKSOWEGO SYSTEMU EFEKTYWNOŚCI OSOBISTEJ, który przygotuje Cię na nowe, zaskakujące wyzwania i trudności.

Poznaj nowy system efektywności osobistej i weź udział w warsztatach opracowanych oraz prowadzonych przez autora opublikowanej w tym roku książki:



## Tematy warsztatów:

### Produktywność

- + Wydajność, efektywność i produktywność?
- + Podejmowanie decyzji, czyli jak robić właściwe rzeczy?
- + Wykorzystanie czasu, czyli jak je robić we właściwym czasie?
- + Ustalanie priorytetów, czyli jak je robić we właściwy sposób?

### Zarządzanie emocjami i stresem

- + jak powstaje reakcja stresowa?
- + Co wyzwała reakcję stresową?
- + Rodzaje reakcji stresowej
- + Rozpoznawanie objawów reakcji stresowej
- + Zarządzanie relacjami i współpracą
- + Przyczyny złych relacji interpersonalnych
- + Powody braku lub słabej współpracy
- + Budowanie dobrych relacji i współpracy

### Zarządzanie swoją energią

- + Podstawowe źródła energii życiowej
- + Znaczenie utrzymywania aktywności fizycznej dla poziomu energii życiowej
- + Wpływ właściwego odżywiania dla energii życiowej
- + Odnawianie zasobów energii poprzez prawidłowy odpoczynek i sen

**Cały proces to komplet czterech tematów realizowanych poprzez warsztaty i sesje coachingowe. Szczegóły dostępne na stronie [www.door.com.pl](http://www.door.com.pl).**

**NOWOŚĆ!**

# Self learning

Wiele osób zastanawia się, w co powinni zainwestować, żeby polepszyć swoją pozycję w grupie, wartość jako pracownika, wartość na rynku, finanse.

Dzisiejsza sytuacja i dostęp do wiedzy pozwala na bezkosztowe lub niskokosztowe inwestycje. we własny rozwój.

Myślmy tu o tych większych zagadnieniach, jak chociażby nauka języka, ale też o tych mniejszych, jak np. pokonywanie zastrzeżeń Klientów, korzystanie ze storytellingu, polepszenie relacji, zmiana wizerunku, nauka podyplomowa. ...

Zastanów się, jakie podejmujesz ryzyko tego nie robiąc, odkładając, działając chaotycznie, niesystematycznie.

Ten warsztat może uczynić takie wysiłki bardziej efektywnymi.

## Tematy warsztatu:

- + Warto, czy szkoda czasu?
- + Poznaj siebie / poznaj sytuację
- + Poszukiwanie obszarów do rozwoju
- + Dialog z własnymi przekonaniem
- + Co – Kiedy – Dlaczego
- + Poprowadź ze sobą Dialog o Uzgodnieniach
- + Narzędzia / sposoby monitorowania postępów
- + Wybór źródeł wiedzy
- + Uczestniczenie, obserwacja. Feedback
- + Ukierunkowane / świadome praktykowanie
- + Bądź coachem dla siebie i innych

**Czas trwania: 4 godziny -on-line**

# TEAM-UP

## zespół

### wysokiej jakości

Poprawa pracy zespołowej w ramach współpracy między działami, efektywna komunikacja interpersonalna i między zespołami, podtrzymanie dobrej lub poprawa atmosfery wewnętrznej.

Tworzenie zespołów, wzmocnienie współpracy, poczucie zespołowości w działaniu, osiąganie długoterminowych celów biznesowych, fundamentalne zasady pracy zespołowej.

## Tematy warsztatu:

- + Idealny zespół
- + Przekonania pomagające i przeszkadzające we właściwym funkcjonowaniu zespołu.
- + Zaufanie – ukryta zmienna efektywności.
- + Przyjmowanie odpowiedzialności za rezultaty.
- + Prośenie o feedback
- + Najlepsze praktyki komunikowania się i ich wykorzystanie w zespole.
- + Organizacja dyskusji grupowej
- + Deklaracje podejmowanych działań i sposoby monitorowania
- + Zrozum, zanim zostaniesz zrozumiany.
- + Umiejętność perswazji, przedstawiania własnego zdania i argumentowania.
- + Poszukiwanie wspólnego poziomu porozumienia.
- + Umiejętność rozpoznawania, dopasowywania się do innych.

Warsztat zwykle obejmuje cały dzień zespołowych aktywności i dyskusji (również w terenie, poza salą). Jego fragmenty lub całość mogą być traktowane jako doskonałe uzupełnienie spotkań firmowych. Możemy jego treść powiązać z aktualnymi wyzwaniami czy inicjatywami w firmie.

# **Efektywne prowadzenie spotkań**

**(bezpośrednio i on-line)**

Oszczędność czasu i efektywność. Jak przygotować, przeprowadzić (lub uczestniczyć), a następnie spożytkować „efektywne spotkanie”. Odpowiedni dobór formy, organizacja i motywacja uczestników w założonym czasie. Stosowanie różnych form przeprowadzania spotkań oraz sposobów prezentowania założeń do spotkań. Ciekawsze, czytelniejsze angażujące oraz skuteczniejsze spotkania. Bycie uczestnikiem, który podnosi wartość spotkań.

## **Tematy warsztatu:**

- + Rodzaje i cele spotkań
- + Przygotowanie się do prowadzenia spotkań
- + Scenariusz zorientowany na uczestników – cele i agenda spotkania
- + Przygotowanie czasu, miejsca, materiałów
- + Style prowadzenia i uczestnictwa w spotkaniach
- + Komunikacja podczas spotkań
- + Budowanie autorytetu prowadzącego
- + Pomoce i sprzęt. Wizualizacje
- + Radzenie sobie z różnymi zachowaniami podczas spotkań – kontrolowanie przebiegu
- + Motywowanie i demotywowanie zebranych osób zachowaniem prowadzącego
- + Wpływ na zapamiętane najważniejszego przesłania, informacji
- + Trudne zachowania uczestników

**Czas trwania: 1 dzień**

# Sztuka efektywnej komunikacji trudne rozmowy

Umiejętności komunikacji i unikanie związanych z nią pułapek. Precyzja przekazu, wpływ i wyrażanych emocji na jego skuteczność. Schemat procesu komunikacyjnego i odkrywanie własnych nawyków komunikacyjnych. Stosowanie zasad komunikacji asertywnej. Wspólne rozwiązywanie problemów i rozmowy na trudne tematy, których unikamy.

## Tematy warsztatu:

- + różnice pomiędzy tym, co chcieliśmy przekazać, a tym jak zostaliśmy zrozumiani
- + Moje nawyki komunikacyjne, a nawyki innych, jak się dopasować na poziomie treści, formy i mowy ciała
- + Błędy i przeszkody komunikacyjne
- + Struktura przekazywanej informacji, a klarowność przekazu
- + Błędy na poziomie treści – powstawanie szumów informacyjnych
- + Aktywne słuchanie jako narzędzie potwierdzania
- + Komunikacja w grupie – organizacja dyskusji
- + Zaburzenia, przeszkody w dyskusji grupowej
- + Komunikacja, a emocje – odmawianie i wyrażanie uczuć i krytyki, reagowanie na krytykę
- + Błędy na poziomie interpretacji
- + Fakty i interpretacje – błędne interpretacje
- + Pojęcie asertywności
- + Prawa asertywności
- + Komunikacja asertywna

## Czas trwania:

**1 dzień (wersja podstawowa)**

**2 dni (wersja rozszerzona)**



# Prezentacje wystąpienia publiczne (bezpośrednio i on-line)

Prezentowanie danych, idei, pomysłów, raportów.

Prowadzenie prezentacji motywujących, przekazujących wiedzę grupom liczącym od dwóch do kilkudziesięciu osób.

Logiczne, zrozumiałe wystąpienia, uporządkowane i przekonujące zależą nie tylko od treści, ale głównie od formy przekazu.

Swoboda i pewność siebie. To coś czego można się nauczyć.

## Tematy warsztatu:

- + Ustalenie możliwych celów prezentacji
- + Formy i metody prezentacji
- + Prezenter, audytorium, sprzęt i pomoce, czas i miejsce / forma
- + Budowa scenariusza prezentacji
- + Struktura prezentacji
- + Zaaranżowanie materiałów, pomocy, sposobów angażowania
- + Zachowanie prezentera - postawa, ręce, głos, rytm, modulacja
- + Przekaz werbalny
- + Skupienie uwagi słuchaczy, chwytliwe otwarcie
- + Rozluźnienie atmosfery, anegdoty, historyjki
- + Storytelling
- + Wizualizacja przekazu
- + Rodzaje i sposób zadawania pytań oraz techniki słuchania
- + Sposoby zachowania i reakcji w trudnych sytuacjach

**Czas trwania: 2 dni**

# Wywieranie wpływu perswazja

Zdolność wpływania na postawy, przekonania i zachowania innych ludzi bez wykorzystania siły lub władzy formalnej.

To złożone działanie, którego celem jest nakłonienie osoby lub grupy ludzi do postępowania według sugerowanych im działań.

Czasem wystarczy ich przekonać innym razem stworzyć warunki by trwale zmienili swoje zachowania. Te nowe zachowania będą prowadziły do lepszych rezultatów.

Pomoże w tym sześć sił wywierania wpływu i zdolność perswazji.

## Tematy warsztatu:

- + Czym jest wpływ a czym perswazja
- + Kanały wywierania wpływu
- + Reguły wywierania wpływu: wzajemność, niedostępność, autorytet, zaangażowanie, sympatia, społeczny dowód słuszności
- + Istota i proces perswazji
- + Wypowiedź jako działanie: kontekst i skutek, drugie dno wypowiedzi
- + Argumentacja
- + Najczęstsze błędy w komunikatach perswazyjnych
- + Umysł racjonalny czy niekoniecznie - logika a emocje
- + Jakie wrażenie wywierasz na innych? Typy zachowań
- + Jak wzmocnić wpływ w zależności od typu osobowości
- + Style wywierania wpływu
- + TUPAC model - etapy wywierania wpływu
- + Obrona przed manipulacją
- + Nieuczciwe chwyt w dyskusji- jak się przed nimi bronić
- + Zasada wygrany/wygrany
- + Moje ciało narzędziem wywierania wpływu

**Czas trwania: 2 dni**

**Nowość!**

# Radzenie sobie ze stresem

Stres jest niezbędnym do życia elementem codzienności każdego człowieka.

Staje się szkodliwy po przekroczeniu osobistego progu tolerancji.

Umiejętne zarządzanie stresem polega na poznaniu własnego progu tolerancji i świadomym zarządzaniu swoim poziomem stresu.

## Tematy warsztatu:

- + Dlaczego nie radzimy sobie ze stresem?
- + Rodzaje reakcji stresowej organizmu
- + Objawy i poziomy reakcji stresowej
- + Proces powstawania reakcji stresowej
- + Umiejętność wczesnego rozpoznawania swojej reakcji stresowej - profil reakcji stresowej
- + Źródła bodźców reakcji stresowych
- + Poziomy przeżywania stresu
- + Typy osobowości stresowej
- + Metody maskowania stresu
- + Techniki redukcji objawów fizycznych i psychicznych stresu
- + Punkty interwencji – bodziec, ocena, emocje, reakcja

**Kompaktowy, realizowany on-line warsztat. Zwykle trwający do 4 godzin.**

# DOOR2Sales

**#NA ŻYWO I ON-LINE**

**#POZYSKIWANIE NOWYCH KLIENTÓW**

**#STRUKTURA PROWADZENIA ROZMOWY**

**#PREZENTOWANIE OFERTY**

**#ZAMYKANIE SPRZEDAŻY**

**#NEGOCJACJE**

**#BBUDOWANIE LOJALNOŚCI KLIENTA**

Rozwiązania DOOR w obszarze sprzedaży i pracy z klientem to kombinacja nauki i sztuki wynikająca z doświadczenia, bogatego know-how i pasji do sprzedawania

Ich celem jest pomóc zdobywać sprzedawcom nowych klientów, skutecznie kwalifikować pojawiające się szanse sprzedaży, sprawnie je „zamykać”, negocjować warunki i utrzymać lojalność.

Proponujemy praktyczne narzędzia, unikalne umiejętności i przekonania wspierające osiągnięcie celów.

Sami jesteśmy przekonani, że:

- + nie my sprzedajemy tylko klient kupuje. To on podejmuje kluczowe decyzje, a zadaniem sprzedawcy jest do nich zachęcać i je umożliwiać
- + w relacjach z klientem liczy się jakość wykonanej pracy, a nie ilość. Twój proces sprzedaży i obsługi klienta może być bardziej wydajny, na każdym etapie
- + trwałość zmiany jest wspólną odpowiedzialnością sprzedawcy, pracownika działu obsługi i jego bezpośrednich przełożonych

W sporcie jest łatwiej, bo w sprzedaży nie ma medali za drugie miejsce. Czujesz się przygotowany do biegu?

# Pozyskiwanie nowych klientów

Otwieranie nowych szans współpracy z klientem to najtrudniejszy element procesu, a bez niego nie ma całej reszty.

Potencjalni klienci są zwykle niechętni wobec działań sprzedawcy na tym etapie. Budują cały system zabezpieczeń, by uniknąć interakcji.

Motywacja sprzedawców szybko spada wraz z ilością niepowodzeń.

Konkurencja robi to samo, a klienci tym bardziej wszystkich postrzegają jako natrętów.

Jak zatem zwiększyć swoją skuteczność, podtrzymać dyscyplinę w realizacji tych działań i wyraźnie odróżnić się od innych?

## Tematy szkolenia:

- + Nie chodzi o spotkanie, ale o wartościową rozmowę.
- + Ocena i porządkowanie szans – nie tylko więcej, ale lepiej.
- + Moja propozycja wartości – czyli dlaczego mieliby właśnie ze mną rozmawiać.
- + Przełamywanie niechęci jeszcze przed rozmową.
- + Planowanie pierwszej rozmowy.
- + Potencjalne pytania i zastrzeżenia klienta oraz moje odpowiedzi.
- + Realizacja planowanej rozmowy i dalsze kroki.

### Czas trwania: 1 dzień

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.

# Sprzedaż profesjonalna

Najważniejsze decyzje w procesie sprzedaży podejmuje Klient. Ludzie lubią kupować, są niechętni gdy im się coś sprzedaje. Ważnym jest by przy tych decyzjach być. Sprzedaż polega na pomocy klientowi w procesie kupowania.

Najmniej efektywnym podejściem w sprzedaży jest „domyślanie się” zamiast „dowiadywania się”. Temu służy uporządkowana rozmowa, prowadzona w bezpiecznej atmosferze. Tylko, że klienci nie zawsze chcą rozmawiać, wolą zadawać pytania, niż na nie odpowiadać.

Gdy skupisz się na celach klienta, on chętniej pomoże Ci osiągnąć Twoje. Niestety w trudnych momentach nasze „ego” podpowiada nam by walczyć tylko o naszą wygraną.

Jak zatem pomagać w kupowaniu, poprzez rozmowę i uporządkowany, wydajny proces kwalifikacji i zamykania szans sprzedaży? Jak tworzyć bezpieczną atmosferę sprzyjającą wzajemnej relacji?

## Tematy szkolenia:

- + Proces kupowania, a Twoje kroki i zachowania w sprzedaży.
- + Budowanie silnej pozycji konkurencyjnej od pierwsze kontaktu z Klientem.
- + Poszukiwanie powodu do zakupu – rozpoznanie potrzeb i celów klienta.
- + Rozpoznanie dostępnych możliwości zakupu po stronie klienta (kwalifikacja zasobów).
- + Uzgadnianie procesu decyzyjnego i docieranie do kluczowych interesariuszy.
- + Prezentowanie swoich propozycji (oferty) tak by przekonać i zachęcić do decyzji.
- + Budowanie bezpiecznej atmosfery rozmowy i zaufania od pierwszej chwili.

### Czas trwania: 2 dni

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.

# Negocjacje (również zakupowe)

Negocjacje to nie tylko rozgrywka z partnerem i poszukiwanie wzajemnie korzystnych rozstrzygnięć.

To też pojedynki z własnym „ego”, z emocjami, które przeszkadzają.

Zbyt często mylimy negocjacje, ze sprzedażą. Zmieniamy swoje strategie bez przemyślenia. Angażujemy się w nieefektywne taktyki, dobieramy nieodpowiednie słowa, a trudne sytuacje wywołują niepewność i potęgują błędy.

Jak być pewnym siebie, logicznym, gotowym na ustępstwa i jednocześnie bronić swoich racji?

## Tematy szkolenia:

- + Kiedy sprzedawać, a kiedy już negocjować.
- + Zarządzanie swoją siłą w negocjacjach
- + Przygotowanie strategii negocjacyjnej.
- + Argumentacja i taktyka prowadzenia rozgrywki.
- + Psycholingwistyka w negocjacjach.
- + Zasady wywierania wpływu i ich praktyczne zastosowania w negocjacjach
- + „Brudne chwyt” i sposoby obrony.
- + Finalizowanie negocjacji, czyli często zaniebawiany element.

### Czas trwania: 1 dzień

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.



# Prezentacja przed zespołem decyzyjnym klienta

**(na żywo i on-line)**

Prezentowanie rozwiązań jakie przygotowaliśmy dla klienta to moment kulminacyjny procesu sprzedaży.

Wykorzystujemy tu całą swoją wiedzę o kliencie i o naszym produkcie i/lub usłudze. Wszystko po to by doprowadzić do decyzji. Zwykle w takich sytuacjach klient ma sporo pytań, interesy decydentów są różne, niektórzy mają wiele zastrzeżeń. Decyzje są odwlekane, a ich kryteria niejasne.

Jak przygotować sobie „teren” przed taką prezentacją, jak skonstruować jej treść i „poruszać się” w trakcie?

Wszystko razem wygląda jak planowanie i realizacja trudnej operacji taktycznej.

## Tematy warsztatu:

Przygotowanie terenu

- + role decydentów i ich kryteria decyzji
- + Twoje prawa czasu i miejsca
- + Sygnały ostrzegawcze

Przygotowanie treści

- + Co wiemy, czego się domyślamy, jakie są ryzyka
- + Struktura i argumentacja
- + Możliwe pytania i zastrzeżenia
- + Prezentowanie siebie, firmy
- + Tworzenie atmosfery sprzyjającej decyzjom podczas spotkania

Prezentowanie i pozyskiwanie decyzji

- + Forma prezentacji (w tym on-line)
- + Kontrolowanie emocji swoich i słuchaczy
- + Zachowania uczestników służące decyzjom
- + Zachęcanie do decyzji, radzenie sobie z zastrzeżeniami i odwlekaniem rozstrzygnięć
- + Reakcja na decyzje
- + Omawianie po prezentacji: na co zwrócić uwagę

### Czas trwania: 2 dni

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.

# Zamykanie sprzedaży i trudne sytuacje

(na żywo i on-line)

Z perspektywy sprzedawcy zamykanie rozmowy handlowej jest momentem decydującym. Z punktu widzenia klienta to tylko jedno z etapów całego złożonego procesu kupna. Nie zawsze jest on już do tej decyzji gotowy. Sprzedawcy próbując szybko do niej doprowadzić, „gubią” po drodze klienta. To swoiste niedopasowanie rodzi frustracje po obu stronach. Klienci czują się do czegoś zmuszani, sprzedawcy szukają kolejnych, sprytnych technik zamknięcia, choć przecież od dawna wiemy, że one zwykle nie działają.

## Tematy warsztatu:

- + Techniki zamknięć, ale też etap procesu kupna.
- + Rozpoznawanie procesu decyzyjnego klienta – osoby i ich role, kryteria, terminy.
- + Finalizowanie transakcji – algorytm postępowania.
- + Ćwiczenia praktyczne.

### Czas trwania: 1 dzień

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.

# Zarządzanie zespołem sprzedaży

Zwykle szefowie sprzedaży to bardzo dobrzy sprzedawcy. Twardo stąpają po ziemi, mają jasne cele, nie brak im zaangażowania i poczucia odpowiedzialności za wynik.

Rzecz w tym, że już nie sprzedają. Ich materia nie jest rezultatem sprzedaży, co człowiek, który ten wynik realizuje, czyli ich podwładny, sprzedawca.

Jakkolwiek wydaje się to oczywiste, to w praktyce te dwie perspektywy się niebezpiecznie znoszą i utrudniają osiągnięcie zamierzonych celów sprzedaży.

Jak sobie uporządkować te różne wyzwania? Jak ułatwiać sprzedawcom pracę, nie robiąc jej za nich? Jak zarządzać biznesem z perspektywy szefa sprzedaży?

## Tematy warsztatu:

- + Cztery role szefa sprzedaży: wódz, mentor, innowator, opiekun
- + Wódz: wyznaczanie celów, budowanie systemów wspierających ich realizację i dobór właściwych ludzi
- + Mentor – feedback, coaching i mentoring w praktyce szefa sprzedaży, czyli jak budować odpowiedzialność za wynik i kształtować potrzebne kompetencje
- + Innowator – zarządzanie ciągłą zmianą i koniecznością adaptacji do rynku
- + Opiekun – zarządzanie stresem swoim i emocjami współpracowników oraz procesami wewnątrz zespołu

Przed warsztatem uczestnicy mają okazję do pomiaru swoich kompetencji w czterech omawianych rolach. Po spotkaniu przygotowują sobie własny plan działania w obszarach, które wybiorą jako istotne i po kolejnych 3 miesiącach mogą ponownie zmierzyć efekty zmian.

**Czas trwania: 2 dni**

# Fachowa obsługa klientów

Wszystkie badania wskazują na rosnące znaczenie procesu obsługi klienta. Kluczem do zadowolenia i lojalności klienta są poszczególne zdarzenia, swoiste „chwile prawdy”.

Doświadczenia jakie mają klienci z firmą dostawcy dotyczą różnych obszarów organizacji. Nie łatwo je kontrolować. Są wypadkową złożonych w procesie sprzedaży obietnic, możliwości i sprawności w ich realizacji.

Konkurencyjność rynku zwiększa możliwości wyboru, a tym samym lojalność klienta jest ciągle wystawiana na próbę.

Wszystkie te kwestie powinny być wzięte pod uwagę przez osobę, która tę złożoność musi przełożyć na rozmowę z klientem – często tylko przez telefon lub mailem.

## Tematy szkolenia:

- + Obsługa klienta jako kontynuacja sprzedaży
- + „Chwile prawdy” decydujące o zadowoleniu i lojalności klienta
- + Psycholingwistyka dobrych relacji
- + Zasady wywierania wpływu i ich praktyczne zastosowania w obsłudze klienta
- + Trudne sytuacje w relacjach z klientem – obrona interesów firmy i samego siebie.

### Czas trwania: 1 dzień

Po warsztacie uczestnicy realizują poznane umiejętności w ramach sugerowanego planu wdrożenia z wykorzystaniem proponowanych narzędzi. W ten sposób mają szansę na realną poprawę rezultatów.

# DOOR2TOOLS

**#WSPARCIE NAUKI ON-LINE**  
**#TYPOLOGIA OSOBOWOŚCI**  
**#OCENA KOMPETENCJI**  
**#SESJE STRATEGICZNE**  
**#EXECUTIVE COACHING**

Narzędzia pomocne we wdrażaniu zmian, których warunkiem sukcesu, jest trwała zmiana zachowań pracowników i managerów w organizacji.

Rozwiązania DOOR wspierające działania zespołów HR.



# Coaching

DOOR w ramach coachingu biznesowego może dostarczyć Państwu szereg różnych rozwiązań.

Skupiają się one z oczywistych względów na obszarze związanym z zarządzaniem kulturą organizacji, i kompetencjami pracowników.

Każde z tych rozwiązań może być użyte w różnych projektach jakie Państwo przygotowujecie.

Mogą być częścią procesu szkoleniowego, ale też dobrym wsparciem złożonych inicjatyw strategicznych.

- + Sesje mają formę indywidualną lub grupową.
- + Są niezależnym działaniem rozwojowym lub wsparciem wdrożenia umiejętności po warsztatach.
- + Prowadzimy sesje „coaching-on-the-job”.
- + Nasi coachowie dysponują certyfikatami takich metod pracy jak:
  - + N.E.W.S. Coaching
  - + InsideOut Coaching (GROW)
  - + CoachU

Możecie też Państwo skorzystać z warsztatów, które uczą managerów bycia coachem dla swoich współpracowników.

**NOWOŚĆ!**

# Strength Deployment Inventory 2.0

Zwykle w procesie doskonalenia kompetencji skupiamy się na tym, CO robimy,

SDI 2.0® pomaga zrozumieć DLACZEGO się zachowujemy i JAK odnosimy się do siebie nawzajem.

Korzystając z tzw. analizy relacji (RQ), SDI 2.0 pozwala organizacji znaleźć wspólny język do zrozumienia siebie nawzajem. Rego co łączy i odróżnia.

Wzmacnia zdolność zespołu czy całej firmy do i doskonalenia dialogu pomiędzy różnymi jego uczestnikami.

SDI 2.0 może być też ważnym narzędziem wzmacniającym kluczową umiejętność przywódczą - „sztuką wywierania wpływu”. Łatwiej jest się z kimś komunikować i wywierać na niego wpływ, gdy zrozumie się, co jest dla niego ważne.

SDI 2.0 pozwala poznać bliżej:

## Motywy

- + Trzy podstawowe motywy naszego podejścia do ludzi, wydajności i procesu czyli Twój System Wartości Motywacyjnej

## Konflikt

- + Sekwencja Konfliktu (to unikalna cecha tego narzędzia) pokazuje zmieniające się, w miarę eskalacji konfliktu motywy, Taka wiedza daje szansę na skorygowanie kursu, zanim spór wymknie się spod kontroli.

## Mocne strony

- + Portret mocnych stron przedstawia 28 zestawów kompetencji. Pokazuje on, w jaki sposób nasze motywy napędzają mocne strony, a także których używamy najczęściej.

## Pułapki

- + W niektórych przypadkach każdy wykorzystuje swoje mocne strony „za bardzo”.. Jak temu zapobiec lub jak to wykorzystać?



**NOWOŚĆ!**

## Doradztwo

DOOR w ramach doradztwa biznesowego może dostarczyć Państwu szereg różnych rozwiązań. Skupiają się one z oczywistych względów na obszarze związanym z zarządzaniem kulturą organizacji, i kompetencjami pracowników. Każde z tych rozwiązań może być użyte w różnych projektach jakie Państwo przygotowujecie. Mogą być częścią procesu szkoleniowego, ale też dobrym wsparciem złożonych inicjatyw strategicznych.

- + **Badania postaw i kompetencji.**  
W tym zakresie oferujemy przygotowane badania z wykorzystaniem własnej platformy. DOOR przygotowuje także badania na zlecenie dotyczące określonego przez Klienta obszaru.
- + **Feedback 360 (270/180)**  
Możecie skorzystać Państwo z naszych propozycji, możemy poprowadzić badanie w oparciu o Państwa zagadnienie lub przygotować je dla Państwa w odpowiedzi na potrzeby i oczekiwania. Pomagamy interpretować wyniki. Pomagamy przygotować konkretne plany działań.
- + **Assessment/Development Center.**  
Badamy kompetencje istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania pracy na danym stanowisku teraz i/lub w przyszłości
- + **Sesje strategiczne.**  
Warsztaty z Zarządami podczas których pomagamy w wyborze Kluczowych Celów i sposobie i wdrażania – w tym komunikowania zmian w organizacji.

Code of Talent – platforma mikrolearningowa (on-line) wspierająca procesy uczenia się oparta o zasady profilu społecznościowego

CODE OF  
**TALENT**