

CERTES.



# KATALOG USŁUG ROZWOJOWYCH

Wdrożenia, które mają **sens...**

**CERTES** Z ŁACINY OZNACZA „SOLIDNOŚĆ” I TAK REALIZUJEMY NASZE **PROJEKTY**

ZAJMUJEMY **1. MIEJSCE** W RANKINGU FIRM SZKOLENIOWYCH

KLUCZOWE CZYNNIKI SUKCESU **CERTES**

1. Tworzymy solidny i wiarygodny zespół
2. Gwarantujemy bezpieczeństwo i płynność finansową
3. Zapewniamy kompleksową obsługę
4. Jesteśmy elastyczni i szybko adaptujemy się do zmian
5. Pozyskujemy dofinansowanie
6. Wdrażamy programy rozwojowe
7. Kreujemy trendy i innowacje
8. Rozwijamy kompetencje przyszłości

## SZKOLENIA I WEBINARY



1. Zarządzanie i przywództwo
2. Sprzedaż i obsługa klienta
3. Efektywność osobista i zespołu
4. Prawo, finanse, IT i marketing
5. Zarządzanie projektami
6. Zarządzanie procesami i logistyka
7. Kompetencje cyfrowe
8. Dostępność

Autoryzowana  
Jednostka Szkoleniowa

IPMA<sup>®</sup>  
POLSKA

## PROGRAMY ROZWOJOWE



1. Program Leadership
2. Program Talentowy i Sukcesji
3. Planowanie rozwoju 70/20/10
4. Mentoring i Coaching
5. Program HRBP i Mediatorów
6. Akademia Train the Trainers
7. Budowanie kultury innowacyjności
8. Rozwój kompetencji przyszłości

## DORADZTWO



1. Narzędzia diagnostyczne
2. Facylitacja i Design Thinking
3. Doradztwo HR i Strategia Rozwoju Organizacji
4. Badanie kompetencji pracowników
5. CIVILITY - Kultura szacunku w miejscu pracy
6. Zarządzanie różnorodnością - Diversity & Inclusion
7. Wellbeing - Dobrostan w czasie pandemii
8. Digital Transformation

CERTES to firma szkoleniowo-doradcza, świadcząca usługi w zakresie szkoleń (również dofinansowanych), coachingu, doradztwa biznesowego, wdrażania programów rozwojowych, doskonalenia procesów HR dla przedsiębiorstw i administracji publicznej.

- **10 000 dni** szkoleniowych przeprowadzonych przez firmę CERTES w latach **2005-2021**
- **65 000** osób biorących udział w szkoleniach
- **96,24%** uczestników szkoleń oceniło nasze szkolenia jako dobre i bardzo dobre
- **1100** organizacji nam zaufało
- Ponad **350 000 000 PLN** środków pozyskanych na rozwój naszych Partnerów
- **45 osobowy** zespół biura Certes realizujący swoje zadania z zaangażowaniem i profesjonalizmem
- **62 stałych trenerów** i konsultantów oraz kilkudziesięciu trenerów współpracujących
- **30%** średni roczny wzrost dochodów firmy Certes - sami stosujemy skuteczne strategie, których uczymy na szkoleniach

Naszą misją jest podnoszenie skuteczności poprzez ciągłe dostarczanie nowej wiedzy, rozwijanie umiejętności oraz inspirowanie innych do zmian i samorealizacji. Chcemy współuczestniczyć w osiągnięciu sukcesów naszych Klientów oraz wspierać ich w budowaniu przewagi konkurencyjnej w zmieniającym się otoczeniu biznesowym.

Wysoką jakość realizowanych usług potwierdzają liczne certyfikaty:





## ZARZĄDZANIE I PRZYWÓDZTWO

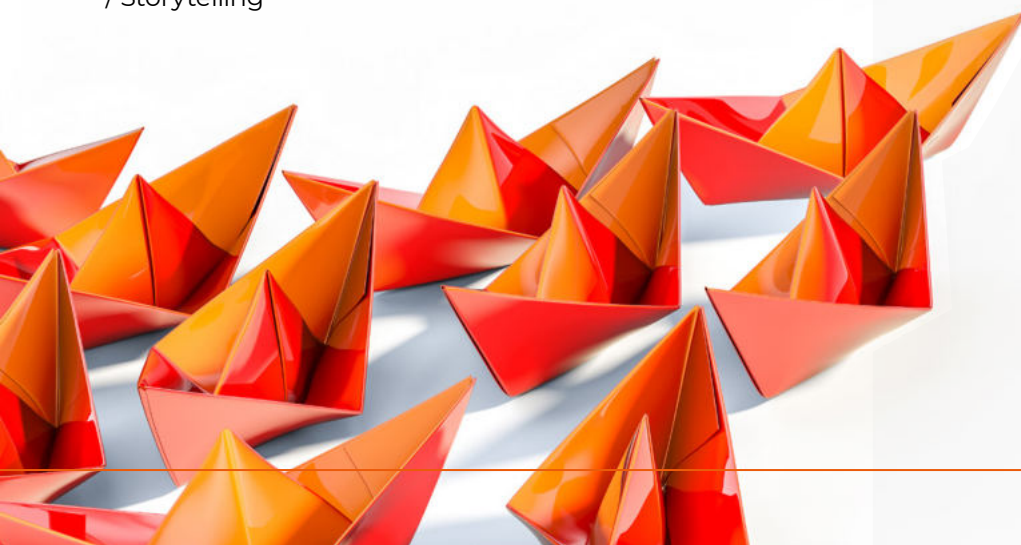
- Myślenie strategiczne w quizach i zagadkach
- Zarządzanie strategiczne / Świadomość biznesowa
- Budowanie i zarządzanie zespołem
- Zdalne zarządzanie zespołem
- Zarządzanie zespołem rozproszonym
- Zarządzanie zespołem różnorodnym / wielopokoleniowym
- Przywództwo sytuacyjne / Inspirujący lider
- Autorytet i charyzma lidera w trudnych czasach
- Planowanie, delegowanie zadań i organizacja pracy
- Zdalna komunikacja / Komunikacja w zespole rozproszonym
- Motywowanie, budowania zaangażowania i wzmacnianie relacji w zespole
- Prezentacja danych i wystąpienia publiczne / Storytelling
- Trudne rozmowy z pracownikami
- Udzielanie informacji zwrotnych / Feedforward
- Zarządzanie konfliktem / Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji
- Coachingowy styl zarządzania
- Zarządzanie zmianą / Moja rola w zmianie
- Rozwój pracowników w oparciu o metodę 70/20/10
- Prowadzenie rozmowy oceniającej
- Skrzynka narzędzi menedżerskich
- Kreatywność a efektywność
- Kultura szacunku w miejscu pracy
- Zarządzanie zaufaniem w okresie pandemii

### NIE WIERZYMY W TO, ŻE PRZYWÓDCĄ TRZEBA SIĘ URODZIĆ.

Z naszych doświadczeń wynika, że bycie liderem z prawdziwego zdarzenia wymaga odwagi, pokory, determinacji i wysiłku, by rozwijać własne kompetencje.

Towarzyszymy menedżerom na drodze odkrywania ich zasobów i potencjału, umacniania ich w przejściu od typowego zarządzania do autentycznego przywództwa.

Rozwijamy liderów, którzy będą potrafili dostosować styl funkcjonowania do zróżnicowanych potrzeb pracowników i rynku, na którym działają - liderów, którzy będą prawdziwie skuteczni.





## SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA

- Wdrożenie modelu sprzedaży SONaR
- Zarządzanie sprzedażą / Zarządzanie sprzedażą w trybie „home office”
- Zarządzanie rentownością sprzedaży
- Key Account Management
- Sprzedaż online / Techniki sprzedaży
- Prospecting / Networking
- Personal Branding
- Budowanie długofalowych relacji
- Sprzedaż wiązana i uzupełniająca
- Radzenie sobie z obiekcjami / Obsługa reklamacji
- Sztuka prezentacji handlowej online
- Asertywna postawa w trudnych sytuacjach
- Profesjonalna obsługa klienta w salonie
- LiveChat - zdalna obsługa klienta
- Telefoniczna obsługa / Telesprzedaż
- Negocjacje - różne poziomy zaawansowania
- Retoryka negocjacyjna
- Wywieranie wpływu i język perswazji
- Merchandising / Programy lojalnościowe
- E-commerce / Komunikacja w social media





## EFEKTYWNOŚĆ OSOBISTA I ZESPOŁU

KAŻDA FIRMA TO SUMA **RELACJI I KOMPETENCJI** WSZYSTKICH JEJ PRACOWNIKÓW, BO TO LUDZIE NIOSĄ IDEE I REALIZUJĄ MISJE; WYZNACZAJĄ SOBIE CELE I USTALAJĄ, JAK CHCĄ JE REALIZOWAĆ.

Proponowane szkolenia dla pracowników to swoistego rodzaju „przybornik”, który ma wyposażać w narzędzia, służące nie tylko efektywnej pracy, ale przede wszystkim wpływać na jakość funkcjonowania całej organizacji.

Budowanie efektywnego zespołu to nieustające wyzwanie dla jego członków i menedżera. Proponowane szkolenia mają konfrontować członków zespołów z aktualną sytuacją, wydobywać potencjał każdego członka zespołu, **inspirować** do zmian i je wspierać, budować poczucie sprawstwa oraz współodpowiedzialności za efekty podejmowanych wspólnie działań.



### OSOBISTA:

- Zdalna praca - komunikacja, planowanie czasu i narzędzia
- Człowiek w działaniu: zasoby, automotywacja, organizacja czasu
- Zarządzanie sobą w czasie
- Komunikacja i budowanie trwałych relacji
- Komunikacja pisemna
- Komunikacja oparta na szacunku i zaufaniu (NVC)
- Trening asertywności
- Rozwiązywanie konfliktów
- Sztuka prezentacji i wystąpień publicznych / Storytelling
- Zarządzania stresem w obliczu pandemii / Mental health
- Zarządzanie emocjami
- Profesjonalny sekretariat
- Etykieta w biznesie
- Trening kreatywności i poszukiwania innowacyjności
- Sztuka argumentacji, przekonywania i wywierania wpływu

### ZESPOŁU:

- Zdalne narzędzia do prowadzenia spotkań i współpracy w zespole
- Budowanie wysokoefektywnych zespołów
- Współ w zespół - współpraca w zespole
- Teambuilding/ Potencjał w zespole
- Skuteczna komunikacja w zespole
- Model pracy zespołowej - HPC
- Siła w różnorodności - Insights Discovery
- Współpraca w zespole wg FRIS
- Twórcze myślenie i poszukiwanie innowacji
- Trening asertywności
- Rozwiązywanie konfliktów w Organizacji
- Zaangażowanie i odpowiedzialność w zespole
- Zmiana jako szansa dla zespołu „ujarzmzić zmianę”
- Prowadzenie spotkań online



## PRAWO, FINANSE, IT I MARKETING



### PRAWNE:

- Prawo pracy dla menedżera
- Mobbing i równe traktowanie
- Zabezpieczenie w obrocie gospodarczym
- Kodeks Postępowania Administracyjnego
- RODO



### FINANSOWE:

- Matematyka finansowa
- Finanse dla nie finansistów
- Analizy finansowe



### INFORMATYCZNE:

- Prezentacje danych za pomocą kokpitów menedżerskich
- MS Excel (różne poziomy zaawansowania)
- MS Project
- MS PowerPoint
- AutoCad



### MARKETINGOWE:

- Digital Marketing
- E-commerce



## ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI

- Zarządzanie projektami podstawowe
- Mix metodyk w zarządzaniu projektami
- Zarządzanie zespołem projektowym
- Kurs zarządzania projektami przygotowujący do certyfikacji IPMA poziom D
- AGILE - zwinne zarządzanie projektami
- Zarządzanie projektem metodyką SCRUM (Scrum framework)
- Professional Scrum Master - szkolenie przygotowujące do certyfikacji PSM I
- Professional Scrum Product Owner - szkolenie przygotowujące do certyfikacji PSPO
- Zarządzanie projektami Prince2
- Analiza biznesowa i uzasadnienie biznesowe w projektach
- Budżetowanie i analiza kosztów w projekcie
- Inżynieria wymagań - klucz do sukcesu w projektach w podejściach Agile i Lean

## ZARZĄDZANIE PROCESAMI I LOGISTYKA

- Zarządzanie procesami biznesowymi
- Skuteczne metody zarządzania produktami
- Zarządzanie ryzykiem - warsztat kompetencyjny
- Techniki myślenia analitycznego
- Zintegrowane zarządzanie zapasami w przedsiębiorstwie produkcyjnym
- Optymalne zarządzanie procesami wg Lean Management
- Optymalizacja procesów produkcyjnych wg Lean Management
- Optymalizacja procesów logistycznych wg Lean Management
- Nowoczesna gospodarka magazynowa
- Poprawność załadunku w branży logistycznej
- Zarządzanie łańcuchem dostaw
- Zarządzanie transportem - rodzaje transportu, umowy i formuły handlowe, formalności celne
- Otoczenie prawne w transporcie - przepisy, ubezpieczenia, odpowiedzialność







## PRZYKŁAD PROGRAMU ROZWOJU

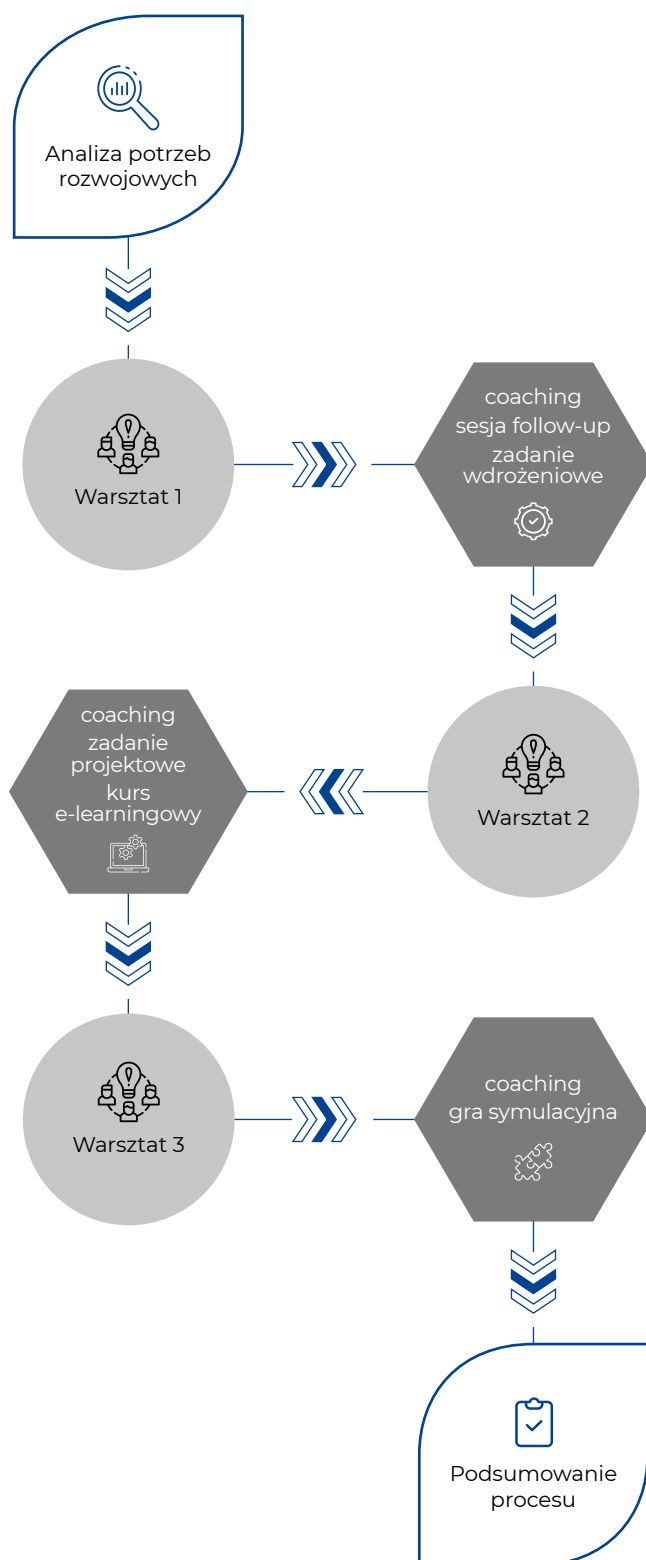
Filozofia naszego działania opiera się na trzech podstawowych filarach - pracy projektowej, podejściu procesowym i systemowym.

Zamiast realizowania samych szkoleń, wyrwanych z kontekstu funkcjonowania całej organizacji i różnych pozaszkoleniowych uwarunkowań dotyczących uczestników, realizujemy **Projekty Rozwójowe**.

Aby program był „rzeczywiście szyty na miarę potrzeb” olbrzymią wagę przywiązujemy do analizy nie tylko potrzeb związanych z rozwojem kompetencji ludzi, ale i funkcjonowania Organizacji. Patrzymy na Organizację jako całość, dostrzegając również jej otoczenie rynkowe.

Równoległe do realizowanych szkoleń, prowadzimy wiele działań mających na celu wsparcie wdrażania wiedzy i umiejętności w miejscu pracy, zmian w myśleniu, podejściu do realizowanych zadań, zachowaniach.

Długofalowe działania dają większą **gwarancję** założonych rezultatów na poziomie reakcji, wiedzy, postaw, umiejętności i efektów biznesowych.





## NARZĘDZIA DIAGNOSTYCZNE

- Ostendi Talent Hunter™
- IP121 Profilowanie Osobowości Zawodowej
- Reiss Motivation Profile (RMP)
- Insights Discovery™
- FRIS® Style myślenia i działania
- Delight Index™ - badanie klimatu organizacji
- Badanie kultury organizacyjnej / zaangażowania pracowników
- Badanie satysfakcji i opinii Klientów
- MTQ 48 - odporność psychiczna



IP 121



DELIGHT  
INDEX™

MTQ 48



## PLANOWANIE ROZWOJU 70/20/10

Model 70:20:10 stworzony został w połowie lat 90-tych na podstawie badań i doświadczeń **Morgana McCall, Roberta Eichinger i Michaela Lombardo**.

Koncepcję 70/20/10 przedstawili w 1996 roku Michael M. Lombardo i Robert W. Eichinger w książce „**The Career Architect Development Planner**”.

Model 70/20/10 jest stosowany przez firmę Google, a także wiele innych marek, które kojarzą nam się jednoznacznie z odniesionym sukcesem.

Zgodnie z modelem okazuje się, że dorośli uczą się:

- 70% - przez doświadczenie i praktykę (nauka nieformalna), delegowanie pracownikowi nowych lub dodatkowych zadań oraz uprawnień, poszerzanie odpowiedzialności na danym stanowisku pracy, udział w zespołach zadaniowych oraz projektach.
- 20% - od osób trzecich - głównie ludzi, z którymi współpracują (coaching, feedback, rozmowy, feedback z diagnoz - nauka nieformalna), systematyczne spotkania z pracownikami, przekazywanie informacji zwrotnej oraz wsparcie w rozwiązywaniu problemów.
- 10% - szkolenia i kursy, wykłady, czytanie (nauka formalna), udział w różnych formach szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych. Dzięki nim pracownik nabywa wiedzę i nowe kompetencje, które trudno wykształcić poprzez realizację zadań na danym stanowisku lub wsparcie przełożonego.

## ZINTEGROWANY PROGRAM ROZWOJU

### Indywidualny spersonalizowany

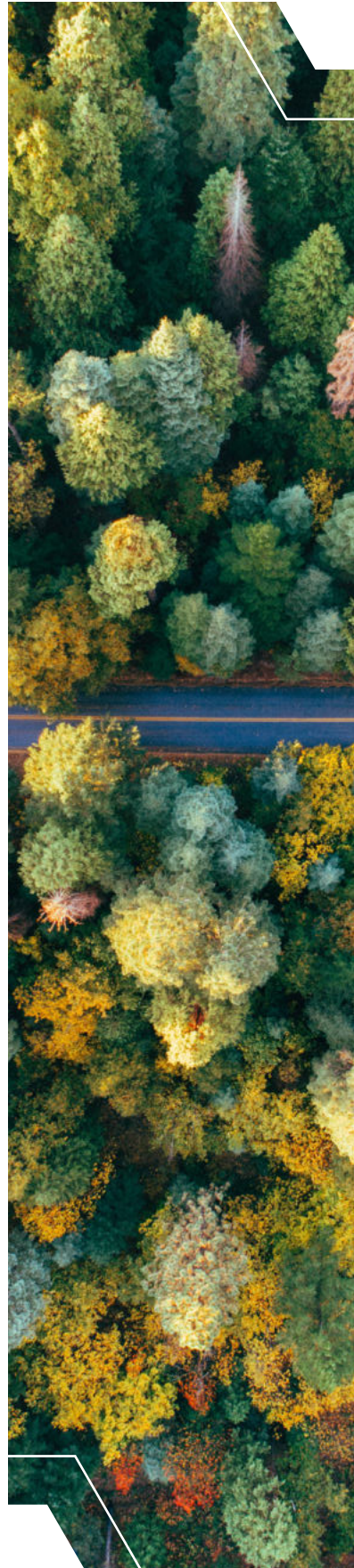
- Diagnoza, autorefleksja lub feedback
- Manual rozwoju kompetencji
- Opracowanie planu w oparciu o manul i własne propozycje
- Wsparcie Przełożonego i HRBP w opracowaniu planu i rozwoju środowiska pracy np. feedback, nowe zadania
- Regularne spotkania z Menedżerem

### Grupowy

- Warsztaty tematyczne
- Webinary/ szkolenia online
- Action learning
- Gra symulacyjna
- Ocena 360 i feedback
- IPR na przyszłość
- Peer to Peer Learning
- Dialogue Circle

### Indywidualny wystandaryzowany

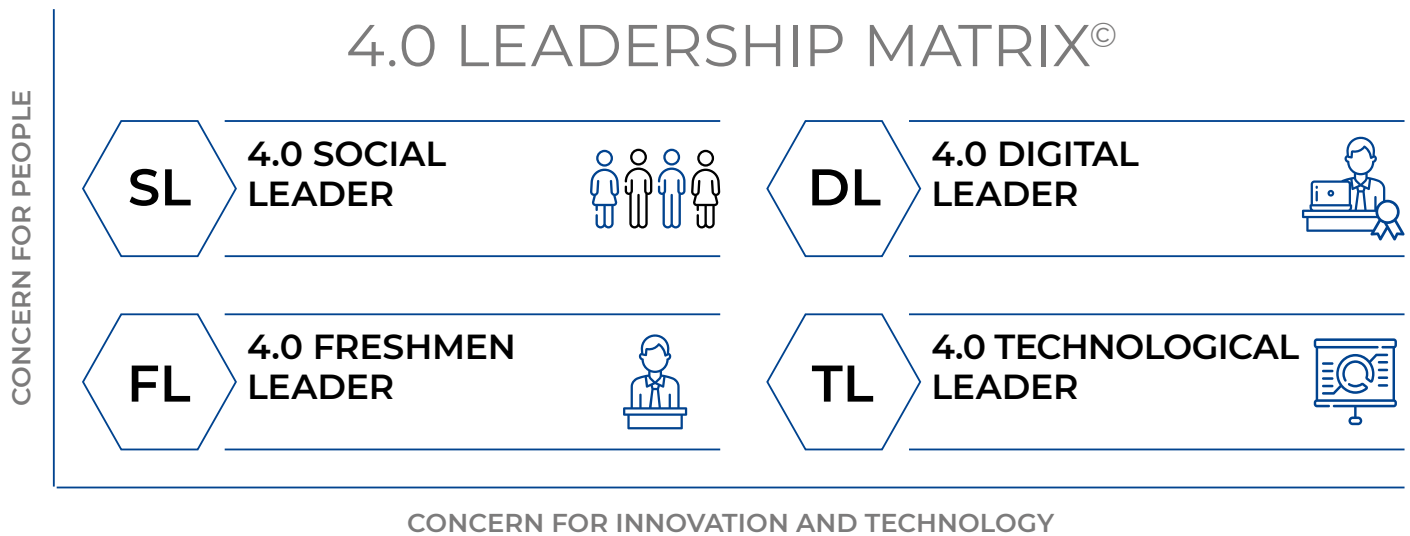
- Coaching zewnętrzny
- Zadania wdrożeniowe po warsztatach - indywidualny feedback
- Mentoring





## LIDER 4.0 - PRZYWÓDCA W CYFROWYCH CZASACH

**Cyfrowe przywództwo (przywództwo 4.0)** to szybkie, międzyhierarchiczne, zorientowane na zespół i oparte na współpracy podejście, z silnym naciskiem na innowacje. Osobiste kompetencje lidera, jego sposób myślenia, a także umiejętność stosowania nowych metod i instrumentów, takich jak myślenie projektowe, są krytycznymi wymiarami dla liderów 4.0.



Źródło: Oberer, B., Erkollar, A. (2018): Leadership 4.0: Digital Leaders in the Age of Industry 4.0; International Journal of Organizational Leadership, 2018

### Kompetencje z obszaru concern for people:

- Budowanie zespołu
- Budowanie zaufania
- Budowanie relacji
- Budowanie odpowiedzialności

### Kompetencje z obszaru concern for innovation and technology:

- Orientacja na cele
- Tworzenie wizji i strategii
- Orientacja na zmianę/zwinność
- Innowacyjność



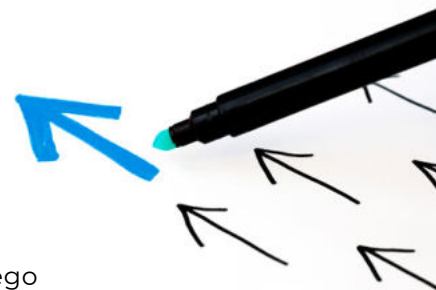
## SERVANT LEADERSHIP

Świat się dynamicznie zmienia a wraz z nim podejście do zarządzania. Jest turkus, gdzie pracownicy sami sobą zarządzają, efektywnie pracują w organizacjach bez szefa, a wyniki tych organizacji wyróżniają się. Takich organizacji jest jednak ciągle mało, a osiągnięcie turkusu jest efektem ewolucji. Na wcześniejszym etapie rozwoju, przed turkusem, znajdują się organizacje nazwane jako partycypacyjna zieleń. W nich autokratyczni, hierarchiczni liderzy ustępują miejsca na rzecz przywództwa partycypacyjnego, czy Servant leadership. Władza i kontrola zastępowane są poprzez dialog i zaufanie. Budowanie zaufania staje się ważnym zadaniem lidera. Przywództwo służebne, budujące relacje i zaufanie w organizacji, jest wybierane jako fundament kultury organizacyjnej wielu organizacji na świecie, w tym nominowanych przez „Fortune” w rankingu „100 Najlepszych Pracodawców”.

Słowa z przedmowy do wydania książki „Servant Leadership w praktyce” są mocne: „Na górze człowiek jest sam jak palec. Skoro będąc na górze, czuje się osamotniony, to znaczy, że nikt za nim nie podąża. Jeśli to prawda, lepiej zejść ze szczytu do miejsca, w którym są ludzie - a potem, ramię w ramię wspiąć się z nimi na szczyt.” Tym właśnie jest Servant leadership, odwróceniem piramidy przywództwa do góry nogami, przez co przywódcy znajdują się na dole, aby mogli służyć swoim pracownikom, znajdującym się na szczycie piramidy. Taki lider stawia na pomoc swoim pracownikom. Lider i pracownicy są na tym samym poziomie, pracują wspólnie. Siła przywódców służebnych nie wynika z ich pozycji, lecz z podziwu dla nich. Stając się liderem automatycznie zrzekasz się prawa stawiania na piedestale. W przywództwie służebnym chodzi o to, aby zawsze stali na nim nasi ludzie.

### Korzyści z uczestnictwa:

- Zrozumiesz w jaką stronę zmierza współczesne zarządzanie
- Zainspirujesz się najnowszym i bardzo aktualnym podejściem do przywództwa
- Poznasz przykłady przywódców służebnych
- Zrozumiesz, jak budować zaufanie w organizacji i dlaczego jest tak ważne
- Poznasz praktyki działania przywódców służebnych
- Zrozumiesz, jak działają HR mogą przysłużyć się rozwojowi przywództwa służebnego



## AKADEMIA LIDERA

- Gra symulacyjna „Inspirujący lider” - otwarcie projektu
- Badanie FRIS/ Insights/ DISC + Warsztat „Komunikacja i współpraca”
- Indywidualne feedbacki po badaniu + zadanie wdrożeniowe
- Warsztat „Przywództwo sytuacyjne. Zarządzanie zespołem różnorodnym”
- Warsztat „Motywacja i budowanie zaangażowania i informacja zwrotna”
- Kurs e-learning z komunikacji opartej na szacunku NVC, Coachingowy styl/ metoda GROW itp.
- Warsztat „Zarządzanie konfliktem. Trudne sytuacje pracownicze. Komunikacja oparta na empatii (NVC)”
- Przygotowanie prezentacji + warsztat „Prezentacje, spotkania i wystąpienia publiczne. Przekonywanie do swoich racji”
- Warsztat „Negocjacje i wywieranie wpływu”
- Gra „AMBASADOR ZMIANY” - „Lider w zmianie. Inicjowanie i wdrażanie zmian, usprawnień i innowacji. Rola lidera”
- Obrona prac projektowych za zakończenie procesu



## ROZWÓJ LIDERÓW PRZYSZŁOŚCI

- Ja jako lider - osobowość, wartości i style pracy
- Efektywny zespół (tradycyjny / rotacyjny / zdalny)
- Zarządzanie pracownikami - przywództwo sytuacyjne
- Inteligencja emocjonalna lidera
- Wspieranie zaangażowania pracowników
- Odporność psychologiczna i Mental Health
- Otwartość na zmiany i kompetencja lidera przyszłości
- Narzędzia diagnostyczne - do wyboru
- Działania rozwojowe - indywidualne i grupowe
- Grywalizacja programu liderkiego



## AKADEMIA ŚWIADOMEGO PRZYWÓDZTWA

- Nowoczesne podejście do roli lidera zaktualizowane w oparciu o najnowsze osiągnięcia psychologii przywództwa - wyprzedzenie konkurencji, silny impuls rozwojowy dla lidera, zespołu, organizacji, nowe perspektywy.
- Procesowy, praktyczny charakter warsztatów - własny, głęboki rozwój uczestnika jako człowieka - przejście drogi od menadżera do świadomego lidera z uwzględnieniem kolejnych kroków i faz tego procesu - Robert Dilts, Konrad Wilk.
- Pierwszy moduł Akademii - integracyjny, niezapomniany, wzbogacony o elementy treningu interpersonalnego, głęboki wgląd w siebie w zwierciadle uczestników, nieodzowny aspekt samopoznania - Alexander Lowen, Stanislav Grof, Colin Sisson.
- Synergia wymiany, wzajemne doświadczenia, czerpanie z odmiennych doświadczeń i pozycji percepcji uczestników Akademii, panorama perspektyw, elastyczność, bliskość, stymulacja poprzez relację.
- Zmiana przestarzałych, skostniałych paradygmatów - nowy wymiar pracy z celem, motywacji, planowania, zmiana w percepcji siebie i ludzi, otworzenie się na nowe możliwości, świadomość swojej drogi, nową jakość życia osobistego i zawodowego - Alan Seale.
- Podejście transpersonalne - niebywale sprawny i skuteczny, zaawansowany model, z którego korzystają obecnie największy światowi przywódcy, pojawia się na pewnym etapie procesu - zarządzanie stresem, konfliktem, zespołem, projektem, inteligencja emocjonalna, duchowa, droga lidera - Roberto Assagioli, John Whitmore, Jarosław Gibas, Konrad Wilk.
- Świadomość tajników procesu grupowego w roli lidera zespołu w oparciu o mechanizmy, z jakich korzystają największy trenerzy, facylitatorzy i coachowie zespołów - ekologia zarządzania, komunikacja, poziomy świadomości - Dave Logan, David Hawkins, Clare W. Graves, Don Beck.
- Unikalne podejście do prowadzenia poruszających wystąpień publicznych i skutecznych prezentacji biznesowych - Lee Glickstein, Stephen Denning.
- Budowanie profesjonalnej, świadomej marki osobistej dla relacji ze współpracownikami i rynkiem, na którym działa uczestnik Akademii - przewaga konkurencyjna, unikalność, atrybut, archetyp, spójność, autentyczność, identyfikacja, wizerunek - Konrad Wilk, Hubert Rampersad, Joseph Campbell.
- Nowy paradygmat współczesnego przywództwa - modele: Theory U Otto Scharmera, Cynefin Framework Davida Snowdona, samoorganizujących się organizacji Frederica Laloux, VUCA Prime Boba Johansena, teoria Spektrum Świadomości w przywództwie Kena Wilbera.



## PROGRAM TALENTÓW

### TALENT FINDER BASED ON LEARNING AGILITY

Koncepcja Learning Agility wg Lombardo i Eichinger definiowana jest przez ich autorów w następujący sposób: „chęć i umiejętność uczenia się nowych kompetencji w celu wykonania nowych zadań po raz pierwszy albo w zmienionych warunkach” (Lombardo i Eichinger, 2000, s. 323).

W ramach Learning Agility wyodrębniono 4 komponenty:

- People Agility - zwinność w relacjach z ludźmi
- Change Agility - zwinność w sytuacji zmian
- Results Agility - zwinność w osiągnięciu wyników
- Mental Agility - zwinność myślenia

Zestaw diagnozowanych i rozwijanych kompetencji w programie High Potentials:

- Uczenie się z doświadczenia
- Okazywanie zaufania
- Rozwijanie samoświadomości
- Radzenie sobie z niejednoznacznością
- Krytyczne myślenie (oryginalnie: Kwestionowanie status quo)
- Stawianie sobie i osiągnięcie celów
- Elastyczne podchodzenie do zmian

### TALENT JEST W NAS

- Współpraca w zespole zdalnym i rotacyjnym
- Skuteczna komunikacja w offline i online
- Sytuacje trudne i sposoby na rozwiązywanie konfliktów
- Organizacja pracy własnej
- Zadbanie o siebie - Mental Health





## PROGRAM HRBP, MEDIATORÓW I TRENERÓW

### HRBP - STRATEGICZNY PARTNER W BIZNESIE/ PROFESJONALNY KONSULTANT HR

- Badanie Kompetencji 360 na podstawie modelu kompetencji HRBP - stworzonego T-SHAPED wg Josha Bersina
- Efektywny HRBP: zadania, kompetencje, sposób pracy
- HPI droga do efektywnych działań HR
- Asertywność w pracy HRBP
- Sytuacje trudne w pracy HRBP
- Rola menedżera i dopasowanie narzędzi do pracowników, motywowanie w pracy zdalnej
- Rozwój osobisty, rozwijanie pracowników, rozmowy rozwojowe
- Efektywność działań HR i budowanie zaangażowania osób kluczowych w działaniach HR
- SESJE coachingowo - konsultacyjne sesje follow-up

### HRBP W ROLI MEDIATORA WEWNĘTRZNEGO - PROCES I NARZĘDZIA

- Mediacje wewnątrz Organizacji i świadomość roli mediatora
- Konflikt - psychologia, strony i dynamika procesu
- Warsztat mediatora - umiejętności: proces mediacji, spotkania
- Warsztat mediatora - techniki i narzędzia komunikacyjne
- HRBP w interwencji kryzysowej - jednostka i zespoły w potrzebie
- Konsultacje indywidualne, zadania wdrożeniowe, e-learning
- Superwizje zespołu mediatorów

### TRAIN THE TRAINERS

- Rola, wizerunek i kompetencje trenera
- Cykl uczenia się Davida Kolba, proces grupowy
- Komunikacja i znaczenie informacji zwrotnych
- Charakterystyka uczestników szkolenia
- Proces szkoleniowy - podstawowe etapy (analiza potrzeb, projektowanie i prowadzenie i ocena szkolenia)
- Narzędzia i metody zbierania informacji o potrzebach rozwojowych/ szkoleniowych
- Określanie celów w oparciu o model Donalda Kirkpatricka oraz zasadę SMART
- Projektowanie szkolenia - wybór zagadnień, dobór metod i narzędzi pracy
- Struktura programu, scenariusza, materiałów szkoleniowych
- Aktywizacja grupy - metody, ćwiczenia, zdalne narzędzia
- Trudne sytuacje podczas szkolenia. Logistyka szkoleniowa
- Różnice w prowadzeniu szkoleń stacjonarnych a zdalnych
- Warsztaty Trenerskie- trening praktyczny





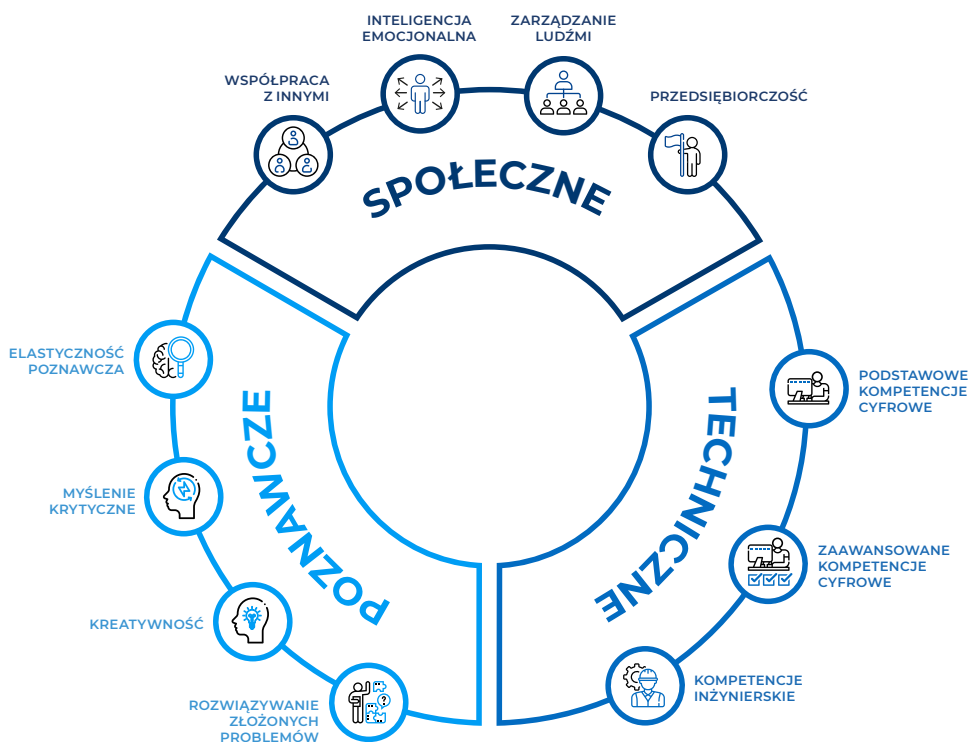


## BUDOWANIE KULTURY INNOWACYJNEJ

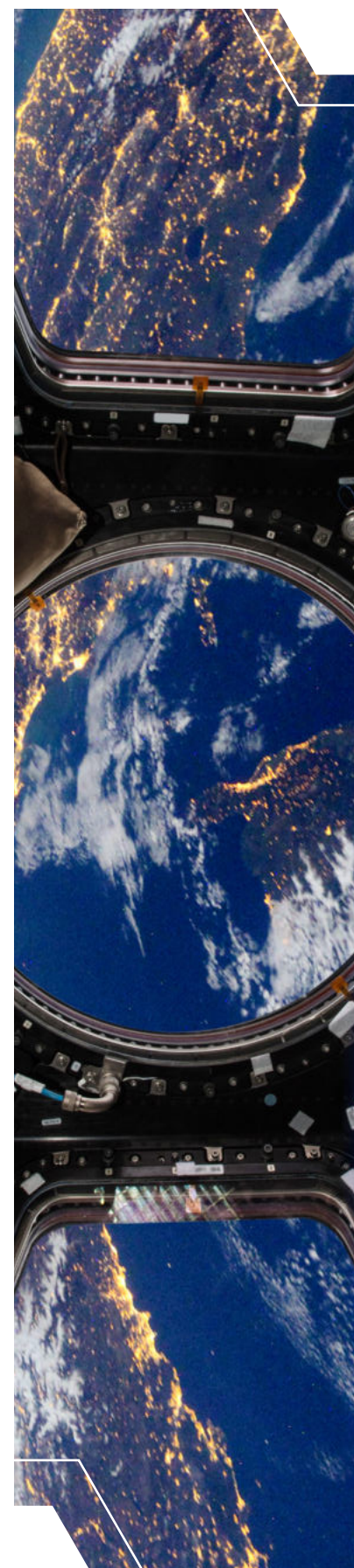
- Kreowanie środowiska kultury innowacji
- Innowacyjna kultura
  - warsztaty praktyczne
- Wdrażanie strategii innowacyjnej
- Twórcze myślenie i nieszablonowe działanie
- Warsztaty kreatywne i innowacyjne
- Myślenie out-of-the box
- Narzędzia innowacji - ćwiczenia praktyczne
- Motywowanie i inspirowanie innych do działań innowacyjnych
- Future Thinking
- Crowdsourcing

## ROZWÓJ KOMPETENCJI PRZYSZŁOŚCI

- **WSPÓŁPRACA Z INNYMI I ZARZĄDZANIE LUDŹMI**
  - poznanie czym jest zespół i praca zespołowa. Identyfikacja najważniejszych czynników, wspierających wspólną pracę
- **INTELIGENCJA EMOCJONALNA**
  - sprawdzenie czym jest inteligencja emocjonalna i jak z niej korzystać na co dzień
- **ELASTYCZNOŚĆ POZNAWCZA** - doświadczenie czym jest elastyczność poznawcza w pracy zespołowej/projektowej
- **MYŚLENIE KRYTYCZNE I ROZWIĄZYWANIE ZŁOŻONYCH PROBLEMÓW**
  - poznanie roli myślenia krytycznego oraz sposobów rozwiązywania problemów w sposób twórczy
- **KREATYWNOŚĆ** - rozwój umiejętności myślenia out-of-the-box



źródło: Kompetencje przyszłości  
MIT Sloan Management Review Polska





## INTERAKTYWNA GRA HANDLOWA



Głównym celem gry jest zbudowanie świadomości biznesowej w aspekcie efektywnej sprzedaży poprzez interaktywne doświadczenie złożonych mechanizmów wpływających na decyzję klienta, wysokość wygenerowanego zysku i efektywność handlowca.

- Podczas rozgrywki uczestnicy mogą nauczyć się definiowania potrzeb, oczekiwań i priorytetów poszczególnych klientów. Tworzenia ofert dla konkretnych klientów, w kontekście historii ich zamówień oraz preferencji. Decydowania o polityce cenowej firmy.
- Uczestnicy mają możliwość ustalania cen sprzedaży dla konkretnych klientów w kontekście działań konkurencji (konkurencją są pozostałe firmy, które są prowadzone przez innych uczestników). Tworzenia zapasów magazynowych produktów w kontekście zmieniających się cen surowców / półproduktów.
- Uczestnicy ćwiczą umiejętności ustalenia, których klientów firma chce pozyskać w pierwszej kolejności i zbudować trwałe relacje bazujące na zaufaniu i lojalności. Kontrolowania kosztów funkcjonowania firmy (koszty personalne, magazyn, flota itp.). Reagowania na tendencje rynku. Ustalania optymalnego nałożenia pracy (wizyt u klientów) na poszczególnych handlowców.
- Gra ma charakter interaktywny. Podczas gry to uczestnicy w 90% swoimi decyzjami wpływają na efektywność prowadzonej działalności handlowej, a przy tym rywalizują, ze swoimi kolegami i kolegami, którzy prowadzą firmy konkurencyjne.

Gra uczy również współpracy w zespole, ustalania priorytetów w zmiennej rzeczywistości biznesowej, komunikowania i argumentowania w kontekście budowania relacji z klientem.





## WARSZTATY FACYLITOWANE

Facylitacja jest procesem wspierania pracy grupy w realizacji celów, rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu wartościowych dla organizacji decyzji.

Facylitator koncentruje się na procesie pracy i komunikacji między uczestnikami. W ten sposób podnosi jakość współpracy i efektywność działań, przy wykorzystaniu dopasowanych i adekwatnych narzędzi, technik i modeli pracy warsztatowej. Jego rolą jest angażować, chronić subiektywne opinie uczestników, zapewnić każdemu wsparcie motywując i zapewniając jednorodną strukturę dostępu do informacji, zadbać o przedstawienie indywidualnych informacji na forum oraz wspierać pracę grupy, która na warsztacie realizuje określony cel.

Facylitator nie jest ekspertem w temacie pracy grupy, a jedynie w procesie pracy grupy i umawia się ze zleceniodawcą na wypracowanie konkretnego oraz określonego materiału. Umiejętnie projektuje logiczny porządek pracy warsztatowej, szybko i elastycznie reaguje, doprowadza do konkretnych konkluzji i jest mocno zorientowany na osiągnięcie celu przez grupę w określonym czasie.

Przykłady warsztatów facylitowanych: rozwiązywanie problemów, wypracowanie nowych rozwiązań, strategia firmy/działu, poszukiwanie nowych kierunków, diagnoza i analiza sytuacji, zbudowanie nowego modelu działań, przegląd procesów, podejmowanie decyzji i inne.

## DESIGN THINKING

Design Thinking (DT) jest metodologią opartą na podejściu klientocentrycznym.

W praktyce oznacza to dużą zmianę w projektowaniu relacji biznesowych oraz podejściu do zarządzania całymi organizacjami, ponieważ osią jest człowiek i jego potrzeby. Dzięki temu można rozwiązywać różnego rodzaju problemy, w pierwszym etapie sięgając do wiedzy użytkowników, a następnie pogłębieniu rozumienia zebranych informacji.

Proces DT składa się z 5 etapów pracy: odkrywanie, definiowanie wyzwania, tworzenie rozwiązania, prototypowanie oraz testowanie i planowanie wdrożenia. W każdym etapie wykorzystuje się szereg narzędzi i technik wspierających, które też są dostępne online. Dzięki metodologii DT wzmacnia się współpracę i komunikację w zespole, twórczość, wychodzenie poza schemat, rozwiązywanie problemów, ale przede wszystkim słuchanie i otwartość na zmiany.

DT to nie są same warsztaty, to także długi proces, w trakcie którego dochodzi do zmian.

Facylitacja warsztatów w metodologii DT jest wartościowym i współangażującym procesem, prowadzącym do wielu nietuzinkowych rozwiązań. Opiera się na interdyscyplinarności zespołów roboczych, wykorzystujących swoją różnorodność.





# MENTORING I COACHING

## MENTORING

**Mentoring** - partnerska relacja między Mistrzem (Mentorem) a Uczniem (Mentee) zorientowana na odkrywanie i rozwijanie potencjału ucznia. Polega głównie na tym, by uczeń, poprzez regularne rozmowy z mistrzem, zdobywał nową wiedzę, poznawał siebie, rozwijał zawodową samoświadomość i kompetencje.

Mentoring utrzymuje cenne zasoby i rozwija pracowników poprzez transfer wiedzy/ doświadczeń, bez inwestowania środków finansowych. Główne etapy wdrażania programu mentoringowego:

- Zdefiniowanie celów, procesu i procedur mentoringu
- Opracowanie struktury sesji mentoringowych
- Opracowanie narzędzi pracy i harmonogramów spotkań
- Powołanie Mentorów, uświadomienie ich roli
- Dobór / wybór Mentorów do Mentee
- Warsztaty dla Mentorów
- Superwizje grupowe i indywidualne dla Mentorów
- Zamknięcie, podsumowanie i rekomendacje

## COACHING

Proces coachingu koncentruje się na definiowaniu i osiągnięciu konkretnych celów, a nie na rozwiązywaniu problemów. Systemowy charakter coachingu - jako trójstronny układ partnerski pomiędzy Coachem, Klientem i jego Organizacją. Każda ze stron jest zaangażowana i odpowiedzialna za przyczynianie się do powodzenia całego procesu.

### Podczas sesji coachingowych Uczestnicy:

- Odkrywają tkwiący w nich potencjał oraz dotąd niewykorzystywane zasoby
- Pozyskują nowe perspektywy postrzegania konkretnych wyzwań bądź trudnych sytuacji
- Odkrywają nowe możliwości, rozwiązania, kierunki działań
- Odkodowują nieefektywne strategie działania, planują oraz testują nowe formy zachowań, które pozwalają na osiągnięcie lepszych rezultatów oraz realizowanie wyznaczonego celu
- Przewyciężają bariery, które dotychczas nie pozwalały im na wykorzystywanie posiadanej wiedzy oraz umiejętności w praktyce
- Odkrywają inspirację oraz motywację do podjęcia konkretnych działań oraz wypróbowania nowych strategii działania

### Etapy coachingu:

#### 1. DIAGNOZA

- Analiza kontekstu biznesowego (strategia, wizja, wyzwania)
- Diagnoza potrzeb rozwojowych (osób coachowanych i/lub Organizacji)

#### 2. PROCES ZMIANY

- Ustalenie celów i mierników coachingu
- Zawarcie kontraktu pomiędzy uczestnikiem a coachem
- Realizacja spotkań coachingowych i zadań pomiędzy sesjami

#### 3. POMIAR EFEKTÓW

- Ewaluacja rezultatów w kontekście założonych celów (podsumowanie z uczestnikiem, rozmowa z przełożonym, feedback)





## ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ DIVERSITY & INCLUSION

- Przygotowanie audytu pokoleniowego  
- ustalenie obszarów badania, pytań do analizy ilościowej i jakościowej oraz wybór grup do badania
- Realizacja audytu ilościowego i jakościowego w zakresie zarządzania różnorodnością
- Analiza danych statystycznych i dokumentów. Analiza wniosków po audycie
- Opracowanie rekomendacji po audytach wraz z planem działań, raportem
- Komunikacja zmian w zakresie zarządzania różnorodnością
- Wdrożenie działań, szkolenia, monitoring i ewaluacja

## BADANIE KOMPETENCJI

- Badanie kompetencji 360/180  
- Podejście KLASYCZNE
- Badanie kompetencji 360  
- Competence Navigator™
- ASSESSMENT CENTER  
/ DEVELOPMENT CENTER
- Sytuacyjny Test Decyzyjny (STD)  
/ Test Kompetencyjny
- Wywiad Behavioralny

## DORADZTWO HR I ROZWÓJ ORGANIZACJI

- Budowanie Systemu Ocen Okresowych
- Rozmowy Rozwojowe/ Planowanie rozwoju 70/20/10
- Systemy motywacyjne, wynagrodzeń i premiowania
- Rekrutacja i proces adaptacji pracowników
- Audyt pokoleniowy/ zarządzania różnorodnością
- Wdrażanie programów mentoringowych i zarządzania wiedzą
- Zarządzanie zmianą w organizacji
- Budowanie kultury innowacji w firmie
- Programy Talentowe i Sukcesji
- Strategia firmy/ Doradztwo marketingowe
- Analizy finansowe/ Pozyskiwanie zewnętrznych źródeł finansowania





## CIVILITY KULTURA SZACUNKU

Rozwój kultury szacunku (civility) jest naturalną ramą dla **osadzania WARTOŚCI** oraz rozwinięcia, wdrożenia i promowania zachowań:

- Przejrzystą **komunikacją i współpracą**
- **Szacunek** przełożony - współpracownik - podwładny - klient - firma - otoczenie biznesowe
- Przyjmowania odpowiedzialności za wykonaną pracę i osiągnięte **rezultaty**
- Poszanowania **odmienności** zdania

## DLACZEGO WARTO WDRAŻAĆ KULTURĘ SZACUNKU?

- Idealny projekt w trakcie zmian, fuzji, gdy tworzy się nowa kultura organizacyjna. Wspomaga zmiany strukturalne, procesowe i organizacyjne. Praca na tym co nas **łączy / podobieństwach**, a nie na tym co nas dzieli / różnicach
- Możliwość stworzenia standardów efektywnej komunikacji i współpracy. Zabezpieczenie przed konfliktami i barierami w relacjach międzyludzkich
- Kształtowanie atmosfery szacunku i zaufania w pracy
- Zabezpieczenie przed kryzysem przywództwa w organizacji. Pomoc dla managerów w budowaniu autorytetu wśród załogi
- Kształtowanie pracy zespołowej, obniżanie negatywnej rywalizacji w zespole
- Doskonalenie satysfakcji pracowników, partnerów biznesowych oraz klientów z obsługi
- Podnoszenie poziomu zaangażowania pracowników i identyfikacji z firmą
- Usprawnia procesu wymiany wiedzy i doświadczeń, kreowania innowacji, rozwiązań
- Możliwość swobodnego prezentowania poglądów
- Wzbudzenie poczucie odpowiedzialności za jakość i rezultaty swoich działań
- Przyspieszenie akceptacji zmian przez pracowników

## DIGITAL TRANSFORMATION

- Klient cyfrowy to rzeczywistość.
- Jak docierać z właściwą i wyselekcjonowaną informacją?
- Co zrobić, żeby zaistnieć w sieci? Jakich błędów unikać?
- Jak zwiększyć swój potencjał konkurencyjny?
- Jak odpowiednio dobierać i stosować kanały komunikacji?
- Jak wypracować i na co zwrócić uwagę przy budowaniu nowoczesnej strategii?

## PROGRAM WELL-BEING

- Wszystko jest wzorem. Motywacja ujawniona - spotkanie z mistrzem siatkówki
- Life Style Tuning w 12 krokach - spotkanie z dietetykiem i rehabilitantem
- „Wielkie Wyprawy” - wybitni liderzy z Rafałem Szczepanikiem
- Odporność psychiczna - radzenie sobie ze stresem i emocjami w pandemii
- Akademia Zdrowego Kręgosłupa
- Joga i medytacja
- Mental Health/ Radzenie sobie ze stresem i emocjami
- Warsztaty kreatywne / plastyczne np. puszki, plastik, zielone, papier...



GRUPA **ORLEN**

GRUPA ORLEN



NESTLE POLSKA



LAFARGE CEMENT



PORR SA



GRUPA CIECH



PZU



BP EUROPA SE



WHIRLPOOL



KAZAR FOOTWEAR



UNILEVER WŁAŚCICIEL MAREK  
LIPTON, ALGIDA, DOVE,  
HELLMANN'S, KNORR,  
REXONA, CIF, DOMESTOS, AXE



Bank Polski

PKO Bank Polski



POLSKA GRUPA ENERGETYCZNA



GRUPA NEUCA



TOYOTA MOTOR COMPANY



GENEXO



STRABAG



BANK BNP PARIBAS S.A.



SUPER-PHARM



INTERMARCHÉ



PEKAES SP Z O.O. BŁONIE



GE AVIATION



WARBUD



MC DONALD'S



XELLA POLSKA



WÜRTH



STORCK DYSTRYBUTOR  
MAREK  
M.IN. MERCI, NIMM2,  
TOFFIFEE, MAMBA, KNOPPERS,  
WERTHER'S ORIGINAL



KOLPORTER HOLDING



SAINT-GOBAIN GLASS POLSKA



ERBUD



POLIMEX MOSTOSTAL



JERONIMO MARTINS  
DROGERIE I FARMACJA



HEBE APTEKA



ASTELLAS PHARMA



APTEKI DR ZDROWIE



WIRTUALNA POLSKA



PGNiG TERMIKA



VEOLIA



ENIRO



EMITEL



BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO



DHL



BOŚ BANK



CASTORAMA



ALLEGRO



PANDORA



POLO MARKET



OPERATOR GAZOCIĄGÓW PRZESYŁOWYCH GAZ SYSTEM



POLSKA WYTWÓRNIA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH



LACTALIS POLSKA



WILLSON & BROWN



ŚNIEŻKA



LEVI STRAUSS POLAND



ROCHE DIAGNOSTICS POLSKA



KILOUTOU



SEALED AIR



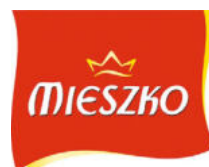
BAKALLAND



OLSEN FASHION



BASF



MIESZKO



ZUS



DS. SMITH POLSKA



SPOLEM POLSKA



ZPAS GROUP



HDS POLSKA



PZ CUSSONS



WYBOROWA PERNOD RICARD



ALSTOM



INTERHANDLER



POLSKA AGENCJA ŻEGLUGI POWIETRZNEJ



AMBRA





MUZEUM SZTUKI  
NOWOCZESNEJ



POLKOMTEL



POLARGOS



H+H



DPD



PEKAO SA



PKO BP FINAT



NOBILON



PODRAVKA



ENERGA OBRÓT



PGNIG SA



ARYTON



POLSKI FUNDUSZ ROZWOJU



KUEHNE+NAGEL



ORKLA CARE



GRAND HOTEL W KIELCACH



SOPREMA POLSKA



SPOMLEK



CEMENT OŻARÓW



THEA POLSKA



TRANSPORT PRL



STORA ENSO



LOGINEX



EJKO



AC S.A.



EKO INSTAL



SPÓŁDZIELNIA OBROTU  
TOWAROWEGO PRZEMYSŁU  
MLECZARSKIEGO SOT



FIEGE



AUTOMATYKA-POMIARY  
-STEROWANIE



JOB IMPULSE



ATEM POLSKA  
(GRUPA VINCI)



TRANSSYSTEM



PORTY LOTNICZE LUBLIN



CD PROJECT



NDI



CINEMA CITY



CES POLSKA



ELEKTROLUX



COLIAN



DEVELEY POLSKA



MBANK



GRANGES

IMPEXMETAL



KOMEX



WINGS



ILOT



EUROBOX POLSKA



FUJITSU



ALLIANZ



POLAQUA



JANTEX POLSKA



INFOR PL



AIFO GROUP



BIO-CIRCLE



COLOUR FACTORY



DRUKOMAT.PL



PIPELIFE POLSKA



SCHUMACHER PACKAGING



TRUVANT EUROPE



GRUPA ERGIS



AMREST



DS SMITH



AJ PRODUKTY



EUROP ASSISTANCE



ARHELAN



PROGRESS SCREENS



FARM FRITES



SELENA



PROALPHA

# CERTES.



**Certes Sp. z o.o.**

Hafciarska 11, 04-704 Warszawa



**www.certes.pl**

**POROZMAWIAJ Z NAMI,**  
A ZNAJDZIEMY NAJLEPSZE ROZWIĄZANIE  
DLA CIEBIE LUB TWOJEGO ZESPOŁU



+48 22 357 33 00

+48 22 353 82 20

+48 22 464 88 92 (Fax)



kontakt@certes.pl

szkolenia@certes.pl



## **Oddziały:**

Katowice

ul. Bohaterów Monte Cassino 20 lok. 1  
40-231 Katowice

Jelenia Góra

ul. Al. Wojska Polskiego 33 lok. 9  
58-500 Jelenia Góra

Wrocław

ul. Aleksandra Zelwerowicza 18a  
53-636 Wrocław

Opole

ul. Ludwika Waryńskiego 2  
45-047 Opole

Szczecin

ul. Zbożowa 4a  
70-653 Szczecin

