CERTES.

BRANŻA LOGISTYCZNA

Spis treści

Wstęp ... 3

ZARZĄDZANIE TSL ... 4

Zarządzanie łańcuchem dostaw ... 5
Optymalizacja procesów logistycznych ... 7
Zarządzanie projektami zgodnie z wytycznymi IPMA D ... 10
Zarządzanie projektami zgodnie z wytycznymi IPMA D ... 12
Nowoczesna gospodarka magazynowa ... 17
Poprawność załadunku ... 20

DYSTRYBUCJA I SPRZEDAŻ ... 23

Proces zakupowy usług logistycznych, zarządzanie dostawcami ... 24
Prowadzenie rozmowy z klientami, obsługa zamówień i reklamacji ... 27
Negocjacje biznesowe w TSL ... 30
Budowanie i utrzymywanie relacji z klientem zewnętrznym oraz wspierające relacje z klientem wewnętrznym organizacji ... 32

E-LOGISTYKA ... 34

Microsoft Excel poziom podstawowy ... 35
Microsoft Excel poziom średniozaawansowany ... 37
Microsoft Excel poziom zaawansowany ... 39
Rozwój w kierunku opanowania podstaw tworzenia procedur i funkcji w języku VBA dla programu MS Excel ... 41
OFFICE365 – Zastosowanie aplikacji Sharepoint oraz OneDrive w transformacji cyfrowej ... 43
OFFICE365 – Zastosowanie aplikacji Outlook, OneNote, Visio oraz grup MS 365 w transformacji cyfrowej ... 46

PRAWO W TSL ... 48

Zarządzanie transportem – rodzaje transportu, umowy i formuły handlowe, formalności celne ... 49
Otoczenie prawne w transporcie – przepisy, ubezpieczenie, odpowiedzialność ... 51
Techniki windykacji należności w logistyce ... 53
Aspekty prawne ... 55
Uwarunkowania prawne i odpowiedzialność w trakcie procesu logistycznego. Poziom podstawowy ... 57

ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM ... 59

Kształtowanie kultury bezpieczeństwa w pracy ... 60
Budowanie zaangażowania na temat bezpieczeństwa w pracy ... 62
Skuteczny kierownik oddziału – zarządzanie zespołem w branży TSL ... 65
Zarządzanie zespołem dla mistrzów i brygadzistów – METODOLOGIA TWI ... 68
Agile Management, współpraca i komunikacja w zespołach adaptacyjnych ... 70
Budowanie efektywnych zespołów w praktyce ... 74
Przywództwo sytuacyjne i zadania przywódcze w praktyce ... 77
Motywowanie i budowanie zaangażowania u pracowników ... 80

ZARZĄDZANIE EFEKTYWNOŚCIĄ OSOBISTĄ ... 82

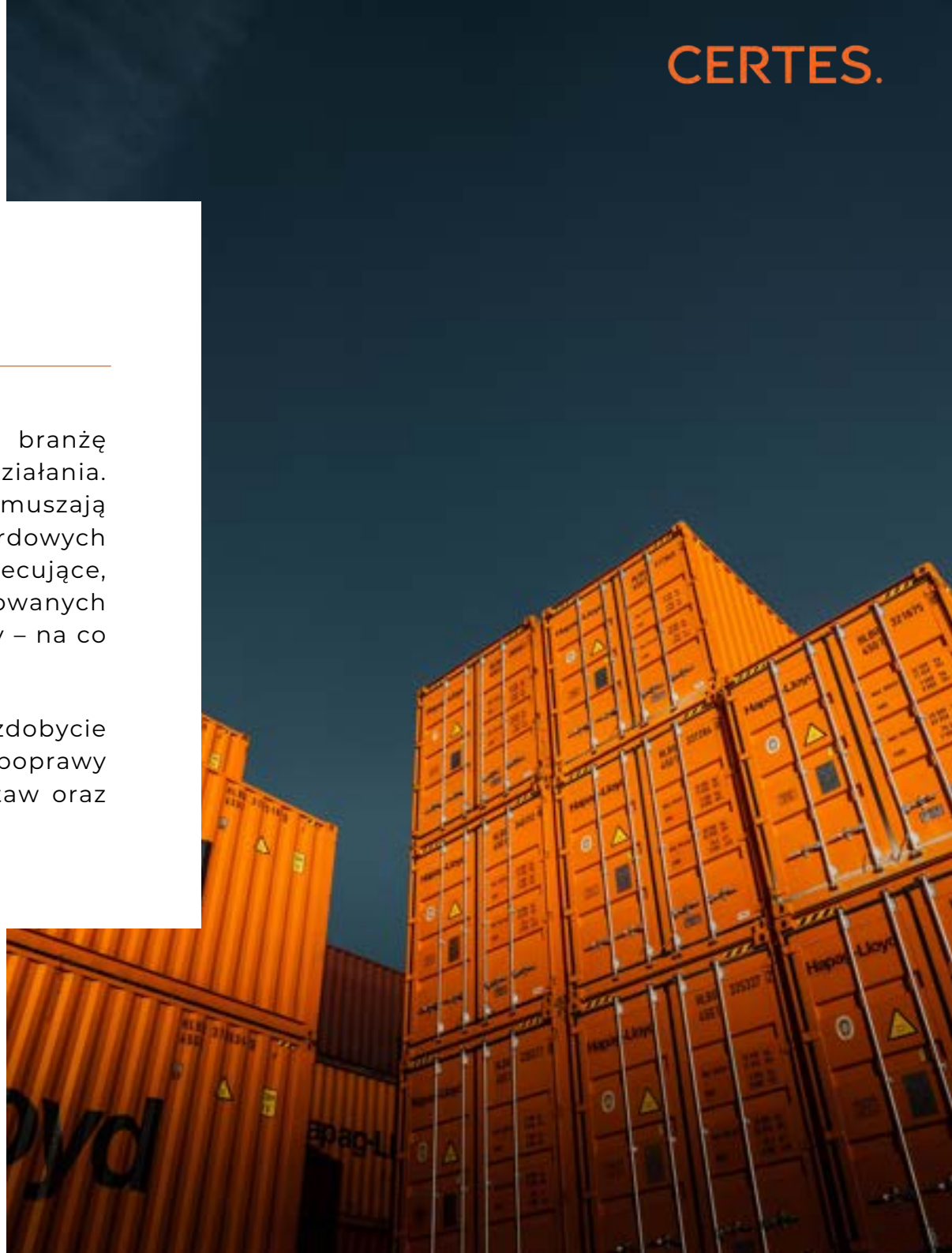
Zarządzanie stresem i kontrolowanie emocji w relacjach z klientem i kierowcami ... 83
Trening skuteczności osobistej w branży TSL ... 85
Efektywne techniki organizacji pracy w firmie logistycznej ... 87
Radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w firmie logistycznej ... 90

CERTES.

Wstęp

Dynamiczny rozwój e-commerce zmusza branżę transportową, spedycyjną i logistyczną do działania. Wymagania klientów rosną i tym samym zmuszają operatorów do podejmowania nowych, niestandardowych działań. Perspektywy dla sektora logistycznego są obiecujące, jednakże rośnie zapotrzebowanie na wykwalifikowanych pracowników. Rozwiązaniem są praktyczne warsztaty – na co zwrócić uwagę podczas wyboru szkolenia?

Kursy Certes kierowane do branży TSL pozwolą na zdobycie niezbędnej wiedzy i umiejętności w celu poprawy efektywności poszczególnych etapów łańcucha dostaw oraz podniesienia poziomu obsługi klienta.



CERTES.

ZARZĄDZANIE TSL

CERTES.

Zarządzanie łańcuchem dostaw

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności i wiedzy specjalistycznej niezbędnych do efektywnego zarządzania łańcuchem dostaw. Ważnym aspektem jest wypracowanie zrównoważonego podejścia do procesów zachodzących w łańcuchu.

Podczas warsztatów zostanie przekazanie praktycznej wiedzy pozwalającej na planowanie elementów uczestniczących w łańcuchu dostaw. Zdobycie i usystematyzowanie wiedzy o logistyce jako systemie logistycznym.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. ZARZĄDZANIE ŁAŃCUCHEM DOSTAW PODSTAWY

- Definicja
- Cele
- Efekty
- Przykłady rynkowe

2. ZDEFINIOWANIE POJĘCIA LOGISTYKA

- Historia
- Zastosowanie
- System logistyczny
- Znaczenie w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa
- Przykłady rynkowe

3. LOGISTYKA JAKO ZARZĄDZANIE ZINTEGROWANE

- Planowanie
- Organizowanie
- Koordynowanie
- Kontrolowanie

4. PODSTAWY LEAN MANAGEMENT

- Analiza 5S
- ABC w praktyce
- FMEA
- Analiza 8D
- Wskaźniki ilościowe i jakościowe
- Formuła 7W w zarządzaniu logistycznym

5. ZARZĄDZANIE ŁAŃCUCHEM DOSTAW

- Procesy logistyczne
- Strategie dystrybucyjne
- Klasyfikacja procesów
- Cykl eksploatacyjny, operacyjny, finansowy
- Wskaźniki
- Elastyczność łańcucha dostaw
- Popyt zależny i niezależny
- Zmienność popytu
- Szacowanie popytu i potencjału
- Popyt utracony
- Bazy CRM
- SOP i jego skuteczne zastosowanie
- MRP, DRP, VMI i ich skuteczne wykorzystanie
- Identyfikacja i eliminacja wąskich gardeł
- Zarządzanie zapasami
- Dostępność
- Klasyfikacja ABC, XYZ
- Zapas bezpieczeństwa i zapas spekulacyjny
- Koszty w zarządzaniu zapasami

6. GRA PIWNA

- Cele
- Realizacja
- Omówienie

CERTES.

Optymalizacja procesów logistycznych

Celem szkolenia jest zdobycie i usystematyzowanie wiedzy o funkcjonowaniu magazynu w nowoczesnym systemie logistycznym. Uczestnicy zyskają umiejętności zastosowania nowoczesnych mierników i wskaźników zarządzania magazynem. Podczas warsztatów zostanie przedstawiona optymalizacja zapasów magazynowych oraz optymalizacja kosztów.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. ZDEFINIOWANIE POJĘCIA LOGISTYKA:
   - Historia
   - Zastosowanie
   - System logistyczny
   - Znaczenie w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa
   - Przykłady rynkowe

2. ZDEFINIOWANIE POJĘCIA MAGAZYNU:
   - Rodzaje magazynów
   - Funkcje magazynu
   - Znaczenie w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa
   - Przykłady rynkowe

3. ZARZĄDZANIE LOGISTYCZNE:
   - Transport
   - Usługi logistyczne
   - Obrót handlowy
   - Magazynowanie
   - Przyjęcie zamówień
   - Realizacja zamówień
   - Prognozowanie zapotrzebowania
   - Szacowanie potencjału
   - Optymalizacja zapasów
   - Zarządzanie informacją
   - Gospodarka odpadami

4. FORMUŁA 7W W ZARZĄDZANIU LOGISTYCZNYM:
   - Właściwy produkt
   - Właściwy odbiorca
   - Właściwa ilość
   - Właściwy czas
   - Właściwe miejsce
   - Właściwy stan
   - Właściwa cena

5. LOGISTYKA JAKO ZARZĄDZANIE ZINTEGROWANE:
   - Planowanie
   - Organizowanie
   - Koordynowanie
   - Kontrolowanie

6. INFRASTRUKTURA LOGISTYCZNA:
   - Obszar magazynowy
   - Obszar składowania
   - Obszar przyjęcia
   - Obszar wydania
   - Sprzęt przeładunkowy

7. FUNKCJE MAGAZYNÓW:
   - Adaptacja powierzchni magazynowej
   - Eksploatacja obszarów magazynowych
   - Optymalizacja zarządzania powierzchnią
   - Optymalizacja zapasów
   - Optymalizacja kosztów
   - Optymalizacja strat

- Optymalizacja kosztów pracy
- BHP

8. OBSZAR DZIAŁANIA MAGAZYNU:

- Przygotowanie powierzchni
- Składowanie
- Nadzór
- Przyjęcie i kontrola
- Wyładunek
- Dokumentacja przyjęcia
- Przygotowanie wydania
- Oznakowanie
- Dokumentacja wydania
- Załadunek
- Transport

9. ZARZĄDZANIE PERSONELEM

10. NARZĘDZIA IT:

- Dokumentacja magazynowa
- Przyjęcie
- Wydanie
- Fakturowanie
- Inwentaryzacja

11. BUDŻETOWANIE:

- Definicja
- Cele
- Efekty
- Klasyfikacja
- Proces budżetowania
- Metody budżetowania
- Mierniki oceny i wskaźniki

CERTES.

Zarządzanie projektami zgodnie z wytycznymi IPMA D

Celem szkolenia jest rozwijanie kluczowych umiejętności niezbędnych do sprawnego prowadzenia projektów we wszystkich jego etapach ze szczególnym uwzględnieniem najlepszych praktyk zarządzania projektami. Bez względu na poziom zależności danego przedsięwzięcia projekt jest wysiłkiem podejmowany z myślą o realizacji celu w ograniczonym czasie i przy skończonych zasobach. W tym kontekście poszukiwanie odpowiedzi na poniższe pytania staje się kluczową odpowiedzialnością menedżerską:

- Czy zrobilibyśmy wszystko by osiągnąć zamierzony cel?
- Czy jesteśmy w stanie zapanować nad rozwojem wydarzeń w projekcie, aby nas nie zaskoczył?

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. KLUCZOWE POJĘCIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ PROJEKTU:

- Co to jest projekt, a co proces?
- Co oznacza zarządzenie projektami?
- Identyfikacja faz projektu
- Cykl życia projektu
- Obszary zarządzania projektami

2. KLUCZOWE CZYNNIKI SUKCESU PROJEKTU

- Ocena projektu poprzez metody benchmarkingowe: definicje i zasady, wybór wskaźników
- Klasyczne metody zarządzania projektami Firma produkcyjna jako dostawca. Pozycjonowanie dostawców

3. STRUKTURA ORGANIZACJI PROJEKTU

- Komitet sterujący
- Kierownik Projektu
- Wsparcie dla projektu
- Kierownicy zespołów wykonawczych

4. OMÓWIENIE FAZ PROJEKTU

- Rozpoczęcie, m.in.: formułowanie celów projektu (metoda SMART); karta projektu
- Planowanie m.in.: struktura podziału pracy, szacowanie, harmonogram, ścieżka krytyczna
- Realizacja: struktura o organizacja zespołu, linie bazowe, monitorowanie przebiegu/raportowanie
- Zakończenie: odpowiednie zamknięcie, odbiór projektu przez klienta
- Case study – planowanie cyklu życia projektu

5. TECHNIKI I NARZĘDZIA KIEROWNIKA PROJEKTU

- Prognozowanie terminów – tworzenie harmonogramu
- Metoda PERT (Programme Evaluation & Review Technique)
- Stan zaawansowania fizycznego projektu i przewidywanie części pozostałej do wykonania
- Osiąganie wymaganego poziomu jakości: plan jakości, zabezpieczenie jakości projektu
- Wykonanie case study

6. SZACOWANIE KOSZTÓW PROJEKTU

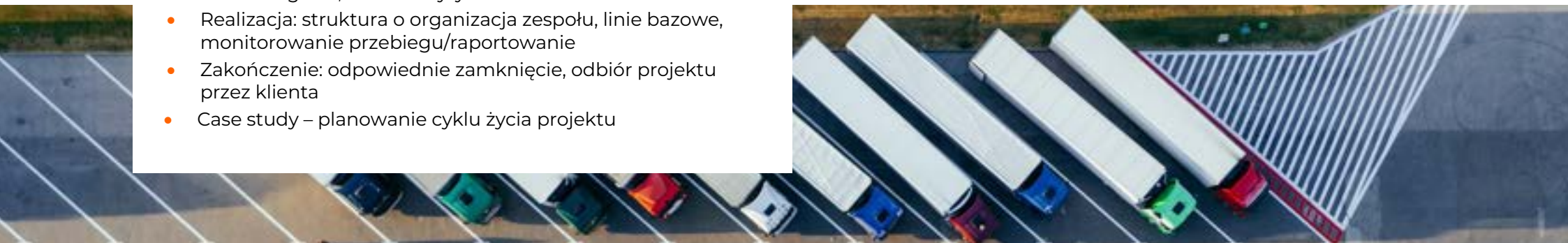
- Metody szacowania kosztów
- Metody szacowania kosztów wg stadium zaawansowania
- Realizacja case study

7. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W PROJEKCIE

- Budowanie świadomości ryzyka
- Sposoby identyfikacji i szacowania ryzyk
- Zarządzanie ryzykiem w projekcie

8. INNE OBSZARY WIEDZY W PROJEKCIE

- Zarządzanie jakością projektu
- Zarządzania ekipą projektową
- Zarządzanie kontraktami



CERTES.

Zarządzanie projektami zgodnie z wytycznymi IPMA D

Celem szkolenia jest poznanie skutecznych metod zarządzania projektami zgodnie ze standardem PMBoK (Project Management Body of Knowledge) opracowanym przez Amerykański Instytut Zarządzania Projektami (PMI), zdobycie praktycznych doświadczeń w zastosowaniu technik i narzędzi pozwalających skutecznie realizować własne przedsięwzięcia projektowe. Bezpośrednie ich odniesienie do cyklu życia projektu i studiów przypadków umożliwi ich łatwą adaptację we własnym przedsiębiorstwie m.in. poprzez analizę uwarunkowań organizacyjnych, finansowych i wykorzystaniu potencjału zespołu projektowego. Warsztat szkoleniowy ma charakter autorski i został opracowany na bazie doświadczeń wynikających z realizacji szeregu przedsięwzięć projektowych

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPROWADZENIE DO ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI:

- Co to są projekty? – definiowanie głównych pojęć
- Dlaczego stosować metody zarządzania projektami?
- Cykl życia projektu – model procesowy
- Analiza środowiska i udziałowców – kluczowi interesariusze projektu i ich wymagania
- Główne czynniki wpływające na rezultaty projektu
- Grupy procesów zarządzania projektami
- Obowiązki kierownika projektu
- Struktura organizacyjna projektu – przykłady różnych rozwiązań
- Główne pułapki i typowe błędy w realizacji projektów
- Metody pracy: studium przypadku

2. INICJACJA PROJEKTU:

- Zrozumienie roli kierownictwa wyższego szczebla
- Ocena potrzeb biznesowych
- Wybór projektów w organizacji (wskaźnik opłacalności, wartość bieżąca netto, okres zwrotu)
- Opracowanie celów projektu zgodnie z zasadą SMART
- Formuła realizacyjna projektu
- Uzasadnienie biznesowe projektu
- Określanie wymagań realizacyjnych – dokument wymagań projektu
- Opracowanie karty projektu

3. PLANOWANIE PROJEKTU – ZAKRES, BUDŻET, CZAS:

- Planowanie zakresu
- Zasoby niefinansowe w projekcie
- Struktura podziału pracy (WBS):
  - Tworzenie struktury podziału pracy
  - Metoda ścieżki krytycznej
  - Wykres Gantta
  - Uwzględnianie czynności zarządczych i zarządzania ryzykiem w planie i harmonogramie
  - Bilansowanie zasobów
  - Określanie kolejności działań
  - Zależności pomiędzy zadaniami i ich relacje
- Definiowanie produktów projektu:
  - Zarządzanie wytwarzaniem produktów projektu
  - Technika planowania opartego na produktach
  - Struktura podziału produktów projektu
  - Diagram następstwa produktów
- Szacowanie budżetu i czasu realizacji– przegląd głównych technik i poziomów dokładności
- Planowanie harmonogramu

4. EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE WYMAGANIAMI W PROJEKCIE:

- Jak powinny wyglądać dobre wymagania? – Technika MOSCOW
- Uzasadnienie biznesowe: definiowanie podstawowych parametrów, potrzeb i celów biznesowych projektu
- Kierowanie procesem uzgadniania i spełniania wymagań

- Weryfikacja wymagań i określenie wyłączeń (ustępstwa, odstępstwa)
- Procedura zarządzania brakiem wymagań jakościowych

5. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ I SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PROJEKCIE:

- Czym jest jakość? – główne pojęcia i terminy
- Jakość a miary efektywności w zarządzaniu projektami
- Na czym polega zarządzanie jakością w projekcie? – przegląd rozwiązań i najlepszych praktyki
- Myślenie systemowe – ewolucyjne podejście do jakości w projektach
- Formalne systemy zarządzania jakością i ich znaczenie z punktu widzenia zarządzania projektem
- Metody pracy: mini wykład, ćwiczenia, studium przypadku

6. PLANOWANIE JAKOŚCI W PROJEKCIE:

- Czym tak naprawdę jest planowanie jakości w projekcie?
- Planowanie jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
- Interesariusze i klienci – siła wymagań a możliwości realizacyjne
- Wymagania jakościowe w projekcie:
  - Źródła wymagań
  - Powszechnie występujące właściwości wymagań jakościowych
  - Hierarchizacja wymagań jakościowych w projekcie
- Rezultaty planowania jakości – czyli jak zbilansować nasze możliwości

7. ZAPEWNIANIE JAKOŚCI W PROJEKCIE:

- Zapewnianie jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
- Określanie działań zapewniania jakości
- Badanie potencjału zapewniania jakości
- Audyty i przeglądy jakości – zbiór najlepszych praktyk
- Ścieżka jakości a ścieżka krytyczna, czyli jak poruszać się w piramidzie ograniczeń?
- Zapewnianie jakości i kontrola zmian – kształtowanie jakości poprzez dochodzenie do doskonałości rozwiązania (analiza pułapek i trudnych sytuacji)

8. NADZÓR I KONTROLA JAKOŚCI W PROJEKCIE:

- Relacje pomiędzy nadzorem projektu a nadzorem jakości – ćwiczenie symulacyjne
- Proces kontrola jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
- Przegląd narzędzi kontroli jakości:
  - Arkusze kontrolne
  - Histogramy
  - Diagramy Pareto
  - Schematy blokowe
  - Diagramy przyczynowo-skutkowe
  - Diagramy rozproszenia
  - Karty kontrolne
- Rezultaty kontroli jakości – analiza wniosków dla zespołu projektowego
- Ujęcie praktyczne zarządzania jakością w metodyce PRINCE2 i standardzie PMBOK – analiza studium przypadku.

9. ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM I KOMUNIKACJĄ:

- Plan komunikacji – główne zasady jego opracowania
- Struktura Organizacyjna Projektu
- Zespół zarządzania projektem:
  - Role i obowiązki zespołu projektowego
  - Komitet sterujący: Przewodniczący, Główny Dostawca, Główny Użytkownik
  - Kierownik Projektu
  - Kierownik zespołu wykonawczego i Zespół wykonawczy
  - Nadzór i Wsparcie
  - Projekt w środowisku Klient-Dostawca
- Macierz obowiązków
- Identyfikacja zakresu informacyjnego dla interesariuszy projektu
- Elementy przywództwa dla Kierownika Projektu i Zespołu Projektowego
- Macierz RACI – czyli jak definiować poprawnie odpowiedzialność i uprawnienia w zespole projektowym – ćwiczenie praktyczne.

10. KLUCZOWE ZAGADNIENIA ZWIĄZANE Z BUDOWANIEM ZESPOŁU:

- Wyznaczanie celów i ich egzekwowanie
- Rola lidera w zespole projektowym – zadania lidera i narzędzia, którymi dysponuje
- Budowanie zespołów wysokiej skuteczności, wykorzystanie ról zespołowych
- Trudne sytuacje w prowadzeniu spotkania zespołu projektowego
- Niezbędne warunki efektywnej pracy zespołu podczas spotkań
- Proces podejmowania decyzji w zespole projektowym
- Motywowanie i ocenianie członków zespołu projektowego
- Pozytywne podejście do współpracy
- Konstruktywne reakcje i postawy

11. KOMUNIKACJA JAKO NARZĘDZIE DO OSIĄGANIA CELU ZESPOŁU:

- Analiza transakcyjna w komunikacji
- Zasady udzielania informacji zwrotnej
- Płaszczyzny komunikatu:
  - Logiczna i emocjonalna
  - Apelowa
  - Ujawniania siebie
  - Rzeczowa i relacji
- Aktywne słuchanie
- Komunikacja jawna i ukryta

12. SKUTECZNE KOORDYNOWANIE DZIAŁAŃ W ZESPOLE PROJEKTOWYM:

- Etapy i zasady prowadzenia spotkań zespołu z wykorzystaniem jego potencjału
- Mechanizmy grupowe w trakcie spotkania zespołu
- Aspekt wielowymiarowej komunikacji
- Opanowanie sztuki przekonywania
- Model coachingowy GROW – sztuka zadawania właściwych pytań i udzielania precyzyjnych odpowiedzi
- Czym jest pozytywna krytyka i jak ją wykorzystywać

13. MONITOROWANIE I REALIZACJA PROJEKTU:

- Plany bazowe i ich wykorzystanie przez zespół projektowy
- Kształtowanie zespołu projektu, czyli jak osiągnąć zaplanowane rezultaty
- Zarządzanie zmianami i ich wpływ na kryteria sukcesu
- Sprawozdawczość wykonania – monitoring realizacji projektu
- Audyt, ocena i monitorowanie wykonania zakresu projektu:
  - Kamienie milowe
  - Analiza trendu kamieni milowych
  - Ocena wpływu zmian na zdefiniowane kamienie milowe
- Ratowanie zagrożonych projektów w praktyce
- Zarządzanie zagadnieniami i zmianami w projekcie

14. ZINTEGROWANE ZARZĄDZANIE RYZYKIEM ZGODNIE ZE STANDARDEM PBKOK:

- Planowanie zarządzania ryzykiem:
  - Narzędzia i metody
  - Plan zarządzania ryzykiem
- Rozpoznawanie ryzyka:
  - Narzędzia i metody
  - Rejestr ryzyka
- Przeprowadzenie jakościowej analizy ryzyka:
  - Narzędzia i metody
  - Aktualizacja dokumentacji projektu
- Przeprowadzenie ilościowej analizy ryzyka:
  - Narzędzia i metody
  - Aktualizacja dokumentacji projektu
- Planowanie reakcji na ryzyka:
  - Narzędzia i metody
  - Aktualizacja dokumentacji projektu
  - Aktualizacja planu zarządzania projektem
- Kontrolowanie ryzyka:
  - Narzędzia i metody
  - Aktualizacja dokumentacji projektu
  - Aktualizacja aktywów procesów organizacyjnych
  - Aktualizacja planu zarządzania projektami

15. NARZĘDZIA I TECHNIKI DO IDENTYFIKACJI I ANALIZY RYZYKA:

- Przegląd technik i narzędzi do analizy ryzyka – ćwiczenia praktyczne:
  - Technika RBS
  - Technika PERT
  - Drzewa produktów
  - Drzewa decyzyjne
  - Metoda Delficka
  - Burza Mózgów
  - Metody priorytetyzacja i wizualizacji ryzyka
  - Metoda Crawforda

16. ROZLICZANIE I ZAMKNIĘCIE PROJEKTU:

- Weryfikacja zakresu i akceptacja (odbiór) przez klienta
- Zamknięcie administracyjne i zamknięcie kontraktów
- Przekazanie wyciągniętych wniosków do przyszłych projektów
- Rozliczanie projektu i przedstawienie osiągniętych rezultatów głównym interesariuszom projektu

CERTES.

Nowoczesna gospodarka magazynowa

Celem szkolenia „Nowoczesna gospodarka magazynowa” jest dostarczenie i usystematyzowanie wiedzy o funkcjonowaniu magazynu w efektywnym systemie logistycznym. Uczestnicy nabędą umiejętność stosowania nowoczesnych metod i wskaźników zarządzania procesami magazynowymi. Optymalizacja obsługi zapasów magazynowych w znaczący sposób ułatwi codzienną pracę osób odpowiedzialnych za magazyny oraz przełoży się na ograniczenie zbędnych wydatków.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. DEFINIOWANIE MAGAZYNU

- Różne rodzaje magazynów
- Wielość funkcji magazynu
- Rola magazynu dla funkcjonowania biznesu
- Rynkowe przykłady nowoczesnych magazynów

2. EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE MAGAZYNEM

- Typy transportu
- Usługi logistyczne
- Handlowy obrót
- Magazynowanie
- Przyjmowanie i realizacja zamówień
- Jak prognozować zapotrzebowanie?
- Optymalizowanie zapasów
- Skuteczne zarządzanie przepływem informacji
- Odpowiedzialna gospodarka odpadami

3. ZARZĄDZANIE MAGAZYNOWYM W FORMULE 7W

- Właściwy produkt
- Właściwy odbiorca
- Właściwa ilość
- Właściwy czas
- Właściwe miejsce
- Właściwy stan
- Właściwa cena

4. ZARZĄDZANIE ZINTEGROWANE

- Planowanie
- Organizacja
- Koordynacja
- Kontrolowanie

5. LOGISTYCZNA INFRASTRUKTURA MAGAZYNU

- Obszar magazynowania
- Obszar składowania
- Obszar przyjmowania
- Obszar wydawania
- Sprzęt przeładunku

6. RÓŻNE FUNKCJE MAGAZYNÓW

- Adaptacja magazynowej powierzchni
- Eksploatacja magazynowych obszarów
- Optymalizowanie:
- zarządzania powierzchnią
- zapasami
- wydatków
- strat

7. STREFA DZIAŁANIA MAGAZYNU

- Przygotowanie powierzchni
- Składowanie
- Nadzór
- Przyjęcie i kontrola
- Wyładunek
- Dokumentowanie przyjęcia
- Przygotowanie wydania
- Oznakowanie
- Dokumentowanie wydania

- Załadunek
- Transport

8. ZARZĄDZANIE PERSONELEM MAGAZYNU

- Diagnoza przyczyn wystąpienia odchyleń i wprowadzanie aktualizacji harmonogramu
- Korzystanie z harmonogramu w budowaniu pozytywnych relacji i oczekiwań z interesariuszami projektu
- Kontrolowanie kosztów i zalokowanych zasobów na wszystkich etapach cyklu życia projektu
- Ocena końcowa uzyskanych efektów i zapewnienie odpowiedniej komunikacji
- BHP

9. NIEZBĘDNE NARZĘDZIA IT

- Dokumentacja magazynowa
- Przyjęcie
- Wydanie
- Fakturowanie
- Inwentaryzacja

10. BUDŻETOWANIE W DZIALE MAGAZYNOWANIA

- Definicja
- Cele i efekty
- Klasyfikacja
- Procesy budżetowania – przegląd metod
- Mierniki oceny
- Wskaźniki

CERTES.

Poprawność załadunku

Głównym celem szkolenia „Poprawność załadunku w branży logistycznej" jest przygotowanie uczestników do skutecznego i bezpiecznego przewożenia załadunku w transporcie towarów, w tym niebezpiecznych.

PROGRAM SZKOLENIA

1. PRZEPISY I PROCEDURY WEWNĘTRZNE:

- Podstawa prawna załadunku pojazdów i mocowania na nich ładunków
- Zasady bezpieczeństwa przewozu ładunków
- Obowiązki uczestników procesu przewozowego
- Procedury wewnętrzne

2. DOKUMENTACJA TRANSPORTOWA:

- Dokumentacja wewnętrzna
- Dokumentacja zewnętrzna
- Przyjęcie
- Załadunek
- Rozładunek
- Wydanie
- Kontrola i weryfikacja
- Narzędzia IT

3. RODZAJE, TYPY ZAŁADUNKU I ROZŁADUNKU:

- Tylni
- Boczny
- Górny
- Niestandardowy

4. PRZYGOTOWANIE ZAŁADUNKU I ROZŁADUNKU:

- Zlecenie
  - Załadunku
  - Rozładunku
- Weryfikacja dokumentacji
- Wybór środka załadunku

5. JEDNOSTKI ZAŁADUNKOWE:

- Rodzaje i typy jednostek załadunkowych
- Odpowiednie przygotowanie jednostek załadunkowych
- Odpowiednie zabezpieczenie jednostek załadunkowych
- Odpowiednie oznaczenie jednostek załadunkowych

6. OGRANICZENIA W ŁADOWANIU POJAZDÓW:

- Ograniczenia wynikające z konstrukcji dróg i z przepisów technicznych dopuszczania pojazdów do ruchu drogowego
- Ograniczenia wynikające z praw fizyki
- Pojęcie masy i ciężaru ładunku, przyspieszenia, opóźnienia i sił bezwładności
- Ich wpływ na bezpieczeństwo przewozu
- Rodzaje sił bezwładności i skutki ich działania na pojazd i ładunek
- Wpływ kierowcy na wywoływanie sił bezwładności
- Siły utrzymujące ładunek na pojeździe
- Relacje między siła tarcia i siłami bezwładności

7. WYMAGANIA WOBEC NADWOZI POJAZDÓW:

- Wytrzymałość skrzyni ładunkowej
- Punkty mocowania ładunku
- Dopuszczalne naciski na podłogę skrzyni ładunkowej pojazdu
- Procedury wewnętrzne

8. ZASADY ROZMIESZCZANIA ŁADUNKU NA SKRZYNI ŁADUNKOWEJ POJAZDU:

- Wpływ położenia ładunku na obciążenie osi i na stateczność pojazdu
- Pojęcie środka ciężkości ładunku
- Środek ciężkości ładunków składowych i ładunku całościowo
- Plan ładowania jako narzędzie prawidłowego załadowania pojazdu
- FIFO
- LIFO
- Trasa
- Mapa załadunku
- Umiejętność oceny prawidłowego załadunku pojazdu

9. RODZAJE ZABEZPIECZEŃ ŁADUNKÓW NA SKRZYNI ŁADUNKOWEJ POJAZDU:

- Mocowanie blokowe materiałami sztauerskimi, progowe, płytowe i klinowe
- Mocowanie za pomocą odciągów opasujących ładunek od góry, pętlowych, szpringowych i prostych
- Mocowanie za pomocą ryglowania
- Mocowanie mieszane

10. OSPRZĘT MOCUJĄCY:

- Rodzaje osprzętu mocującego ładunek i zasady ich doboru
- Pasy, łańcuchy i liny mocujące
- Ich budowa, rodzaje, zasady doboru, prawidłowego wykorzystania i oceny zużycia
- Osprzęt pomocniczy, jego rodzaje i zasady wykorzystania

11. 11. ZASADY USTALANIA PRAWIDŁOWEGO MOCOWANIA ŁADUNKU:

- Zasady dociskowego mocowania ładunku
- Podstawy obliczania ilości pasów mocujących metodą rachunkową
- Ustalanie ilości pasów mocujących metodą tabelaryczną i szablonową
- Kształtowe mocowanie ładunku za pomocą łańcuchów i lin
- Rodzaje mocowania kształtowego
- Pojęcie wytrzymałości łańcucha i liny oraz ich obliczanie metodą rachunkową, tabelaryczną i szablonową
- Rozwiązywanie przykładów i ich omówienie

12. ZALECENIA W ZAKRESIE ZAŁADUNKU POJAZDU I MOCOWANIA NA NIM ŁADUNKÓW:

- Zalecenia IRU oraz Komisji Europejskiej d/s Energetyki i Transportu w zakresie prawidłowego ładowania pojazdów i mocowania na nich ładunków w przewozach elementów walcowych, palet, grubych i cienkich płyt, długich ładunków, wiszących ładunków, pojazdów, drobnicy, drutów w zwojach, odlewów, ładunków płynnych, drewna, kontenerów, ładunków luzem, zwierząt żywych, artykułów żywnościowych szybko psujących się, materiałów niebezpiecznych, odpadów i ładunków nienormatywnych

13. UMIEJĘTNOŚĆ OCENY ZAŁADUNKU POJAZDU

14. ĆWICZENIA PRAKTYCZNE:

- Dokumentacja
- Przygotowanie
- Paletowanie
- Załadunek
- Oznaczenie
- Rozładunek

CERTES.

DYSTRYBUCJA I SPRZEDAŻ

CERTES.

Proces zakupowy usług logistycznych, zarządzanie dostawcami

Warsztat szkoleniowy przeznaczony jest dla pracowników, którzy chcą zgłębić lub odświeżyć swoją wiedzę na temat funkcji, etapów i zasad procesu zakupowego. Szkolenie obejmuje tematykę SRM w kontekście zarządzania wydajnością dostawcy. Zawiera ono również, kwestię zarządzania ryzykiem przy wyborze dostawców – w tym identyfikowanie zagrożeń, szacowanie ryzyka oraz plany awaryjne. Prezentuje ponadto proces negocjacyjny oraz kluczowe techniki negocjacyjne stosowane z dostawcą usług logistycznych będącym monopolistą na rynku, kiedy to druga strona ma przewagę negocjacyjną, czy sposoby rozmowy z równorzędnym partnerem.

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPROWADZENIE DO ZAKUPÓW.

- Podstawowe pojęcia oraz rola zakupów w organizacji w zmiennym środowisku VUCA.
- Miejsce zakupów w systemie zarządzania jakością w organizacji.
- Fazy procesu zakupowego usług logistycznych.
- 7RS – zasady zarządzania zakupami.
- Przetarg czy zaspokojenie potrzeby zakupowej – Czym jest efektywny proces zakupowy usług logistycznych? (Sourcing czy Procurement?)

2. PROCES WYBORU DOSTAWCY/ÓW USŁUG LOGISTYCZNYCH.

- Analiza rynku branży TSL.
- Jakimi kryteriami kierować się przy wyborze dostawcy/-ów usług logistycznych? (Ile i które kryteria stosujemy, oraz czy wszystkie kryteria są niezbędne?).
- Wstępna lista i jednocześnie selekcja potencjalnych dostawców.
- Jak formułować zapytanie ofertowe?
- Przegląd przykładowych metod oceny stosowanych przy wyborze dostawcy.

3. NEGOCJACJE Z DOSTAWCAMI USŁUG LOGISTYCZNYCH NA WSZYSTKICH PŁASZCZYZNACH WSPÓŁPRACY W BRANŻY TSL.

- Co powinieneś wiedzieć o drugiej stronie zanim usiądziesz do stołu negocjacyjnego? Przygotowanie w procesie negocjacji (10 pytań zanim zaczniesz negocjacje). Wiedza to władza.
- Budowanie atmosfery – „Bądź twardy wobec problemu, ale miękki wobec ludzi".
- „Złoty środek" czyli styl negocjacji oparty na zasadach win-win. Jak zaspokoić oczekiwania obu stron? Jak skutecznie oddzielić człowieka od problemu i skupić się nie na tym kim jest negocjator, tylko jaki problem został poruszony?
- Analiza najczęściej stosowanych technik negocjacyjnych w usługach logistycznych i proponowane metody ich obrony.

4. JAK ZOSTAĆ DOSKONAŁYM SPRZEDAWCĄ? JAK SPRZEDAWAĆ I KUPOWAĆ W ZMIENNYM ŚRODOWISKU VUCA.

- Jaką strategię obrać z dostawcą/klientem monopolistą?
- Negocjacje z kluczowymi dostawcami/klientami. Kiedy to druga strona ma przewagę negocjacyjną i próbuje przewertować swoje wszystkie racje, wiedząc, że od tego zależy nasze być albo nie być.
- Sposoby rozmowy z równorzędnym partnerem – czyli jak zyskiwać przewagę konkurencyjną?
- Jak negocjować, gdy to my jesteśmy na wygranej pozycji. Niby prosta sytuacja, ale na co należy zwracać uwagę.

5. PROCES ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z DOSTAWCAMI (SRM).

- Współzależności między zakupami i znaczenie relacji biznesowych z dostawcami usług logistycznych.
- Tworzenie listy zakwalifikowanych dostawców – kryteria wyboru i ograniczenia.
- System okresowej oceny dostawców usług logistycznych. Audyt jako narzędzie kwalifikacji i oceny dostawców.

- Metody i zasady długofalowej współpracy z dostawcami TSL.

6. PROCES ZARZĄDZANIA RYZYKIEM DOSTAWCY.

- Relacje z dostawcami, a ryzyko biznesowe.
- Metody oceny ryzyka podjęcia oraz kontynuacji współpracy z dostawcami usług logistycznych.
- Zestaw kryteriów istotności ryzyka.
- Monitorowanie dostawcy w zależności od poziomu ryzyka.

CERTES.

Prowadzenie rozmowy z klientami, obsługa zamówień i reklamacji

Warsztat szkoleniowy przeznaczony jest dla pracowników, którzy chcą zgłębić lub odświeżyć swoją wiedzę na temat funkcji, etapów i zasad procesu zakupowego. Szkolenie obejmuje tematykę SRM w kontekście zarządzania wydajnością dostawcy. Zawiera ono również, kwestię zarządzania ryzykiem przy wyborze dostawców – w tym identyfikowanie zagrożeń, szacowanie ryzyka oraz plany awaryjne. Prezentuje ponadto proces negocjacyjny oraz kluczowe techniki negocjacyjne stosowane z dostawcą usług logistycznych będącym monopolistą na rynku, kiedy to druga strona ma przewagę negocjacyjną, czy sposoby rozmowy z równorzędnym partnerem.

PROGRAM SZKOLENIA

1. NASZA NAJWAŻNIEJSZA ROLA – AKTYWNE KIEROWANIE ROZMOWĄ

- Aktywne kierowanie rozmową. Wprowadzenie.
- Schematy prowadzenia rozmów.
- Jak robimy to teraz? – analiza doświadczeń
- Podstawowe zachowania podczas rozmów
- Blokady, bariery, filtry informacyjne – przyczyny i metody eliminacji. Przyczyny i dynamika sytuacji konfliktowych wynikających z zakłóceń w komunikacji z Klientami
- Najważniejsze umiejętności prowadzenia rozmów
  - Unikanie usprawiedliwiania się
  - Branie odpowiedzialności na siebie
  - Sterowane przebiegiem
  - Nieużywanie zwrotu nie
  - Zakazane zwroty

2. JAK PROWADZIĆ DIALOG Z KLIENTEM – TECHNIKI OBSŁUGI KLIENTÓW PRZEZ TELEFON

- Podstawowe schematy i zasady komunikacji telefonicznej z Klientami
- Precyzyjne określanie celu rozmowy
- Przypomnienie narzędzi: Aktywne słuchanie, pytania, parafrazy i inne narzędzia komunikacyjne.
- „Bank pytań" – pytania „otwieracze" (otwierające rozmowę, wzbudzające zainteresowanie)
- Warsztaty stolikowe – praca w grupach / prezentacja efektów /podsumowanie /wnioski (jakie są pytania, jakie powinny być)
- Różne typy potencjalnych rozmówców.
- Każda grupa samodzielnie przygotowuje i samodzielnie przedstawia swoje casy.
- Grupy samodzielnie przygotowują się do procesu rozmów. Mają czas na analizę materiału,
- Zadaniem grupy jest przeprowadzenie procesu przez pokazywane wcześniej etapy.
- Wybrany przez prowadzącego Reprezentanci grupy będą prowadzić praktyczne rozmowy z Partnerem z wykorzystaniem wybranych technik.
- Po zakończeniu scenek następuje omówienie na forum plenarnym.

3. RADZENIE SOBIE Z PROBLEMAMI KLIENTÓW

- Czynniki zakłócające rozmowę – trudne i kłopotliwe rozmowy
- Czy trudny Klient jest naprawdę trudny? Osobowość, potrzeby, typ Klienta
- Czy mam wpływ na trudną sytuację? Trudne sytuacje wynikające ze strony sprzedawcy, kupującego czy czynnika zewnętrznego?
- Kroki postępowania z obiekcjami

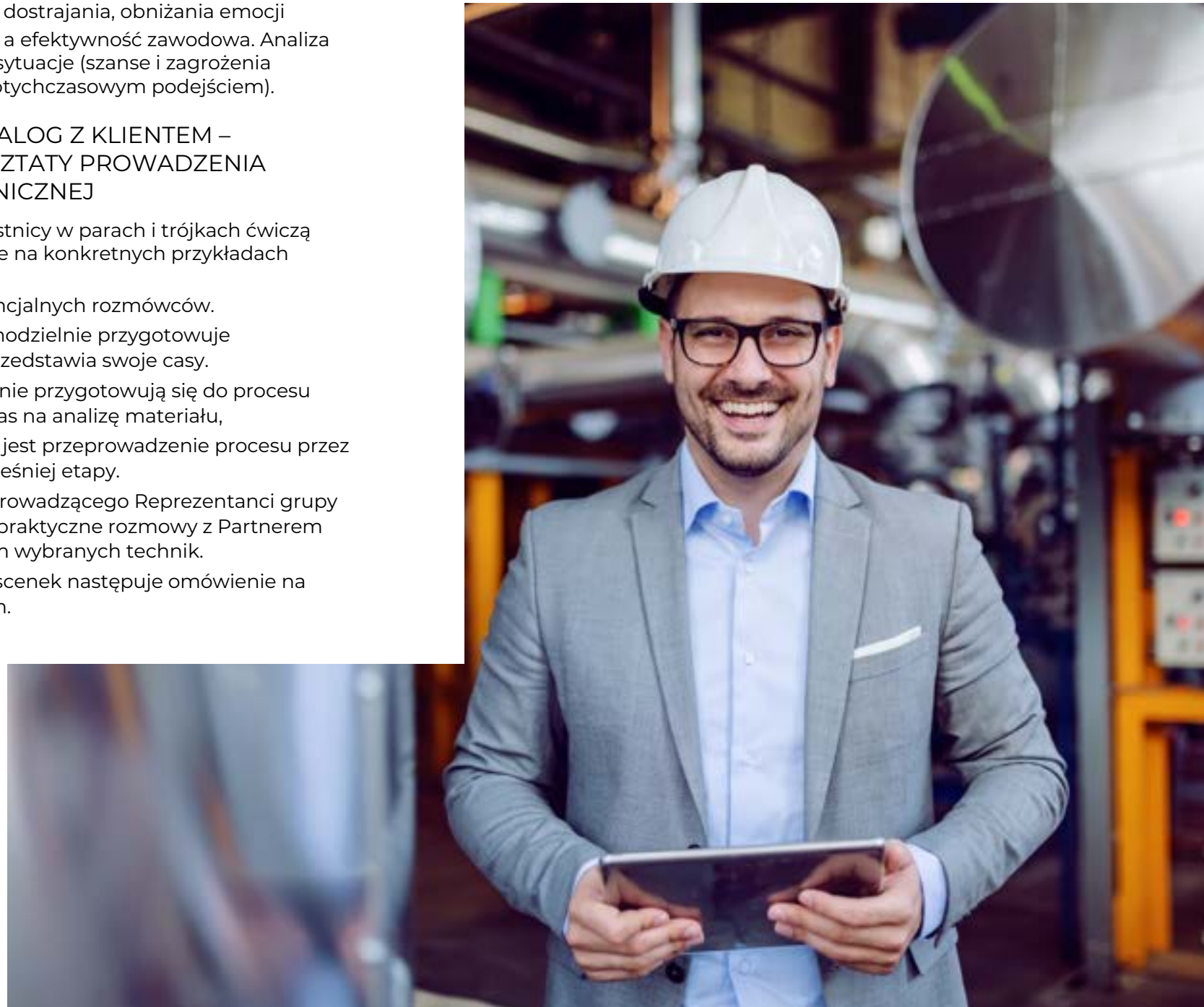
4. EMOCJE PODCZAS ROZMÓW Z KLIENTAMI. WRÓG CZY SOJUSZNIK

- Emocje a uczucia, schemat powstawania emocji, kierowanie emocjami, panowanie nad sobą.
- Jak powstają emocje i o czym informują nas emocje
  - Eksperyment – jak się czujemy w różnych sytuacjach
- Emocje jakie towarzyszą w trudnych sytuacjach, rozmowach z klientami
- Jak sobie radzić z emocjami przenoszonymi od klientów w aspekcie ćwiczenia dystansu, jak nie zarażać się nimi.

- Fazy gniewu, techniki dostrajania, obniżania emocji
- Stres w miejscu pracy a efektywność zawodowa. Analiza naszych reakcji na te sytuacje (szanse i zagrożenia związane z naszym dotychczasowym podejściem).

5. JAK PROWADZIĆ DIALOG Z KLIENTEM – PRAKTYCZNE WARSZTATY PROWADZENIA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

- Trening technik Uczestnicy w parach i trójkach ćwiczą asertywną interwencje na konkretnych przykładach biznesowych
  - Różne typy potencjalnych rozmówców.
  - Każda grupa samodzielnie przygotowuje i samodzielnie przedstawia swoje casy.
  - Grupy samodzielnie przygotowują się do procesu rozmów. Mają czas na analizę materiału,
  - Zadaniem grupy jest przeprowadzenie procesu przez pokazywane wcześniej etapy.
  - Wybrany przez prowadzącego Reprezentanci grupy będą prowadzić praktyczne rozmowy z Partnerem z wykorzystaniem wybranych technik.
  - Po zakończeniu scenek następuje omówienie na forum plenarnym.



Negocjacje biznesowe w TSL

Podczas szkolenia zostanie przedstawione, jak prowadzić negocjacje handlowe uwzględniając w nich jaki styl negocjacji prowadzi się w danym obszarze. Uczestnik po szkoleniu będzie potrafił wymienić techniki negocjacyjne stosowane na każdym etapie procesu negocjacyjnego, definiować i asertywnie komunikować swoje priorytetowe cele przy stole negocjacyjnym. Stworzy bazę pod własny styl prowadzenia negocjacji.

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPROWADZENIE DO NEGOCJACJI.

- Pojęcie i cechy negocjacji
- Cele negocjacji – określ jasne cele, które powinieneś osiągnąć po przebytych negocjacjach.

2. CECHY INDYWIDULNE POZWALAJĄCE ODNIEŚĆ SUKCES W NEGOCJACJACH.

- Test umiejętności negocjacyjnych – sprawdź swoje zdolności do negocjacji (autorefleksja, obszary do rozwoju).
- Sytuacje skazane na klęskę negocjacyjną. Kiedy warto, a kiedy nie należy negocjować?

3. ETAPY PROWADZENIA NEGOCJACJI.

- Przygotowanie w procesie negocjacji (10 pytań zanim zaczniesz negocjacje). Wiedza to władza. Co powinieneś wiedzieć o drugiej stronie zanim usiądziesz do stołu negocjacyjnego?
- Budowanie atmosfery – „Bądź twardy wobec problemu, ale miękki wobec ludzi". Wskazanie, iż przyjazny klimat sprzyja porozumieniu, a negocjacje stanowią, fundamentalny i nieodłączny element budowy i utrzymywania długofalowych relacji biznesowych
- Zajmowanie swojego stanowiska – jasne przedstawienie oczekiwań obu stron, pozwala uporządkować proces dalszych negocjacji (BATNA, WATNA, ZOPA).
- Spekulowanie jako etap poszukiwania rozwiązań, pozwalający na sukcesywne przybliżanie się do wypracowania porozumienia.
- Zawarcie kontraktu, domykanie spotkania, analiza wyników i realizacja zobowiązań.

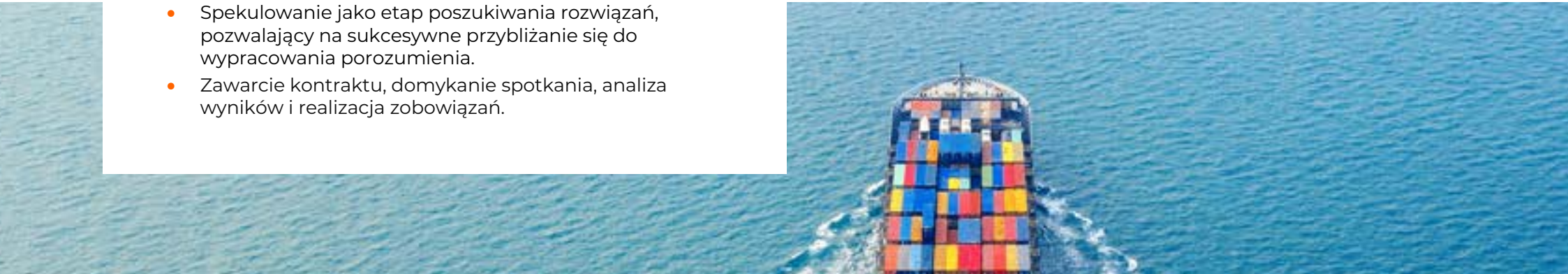
4. TECHNIKI NEGOCJACYJNE – WYBÓR TAKTYKI TAK, ABY OBIE STRONY WYSZŁY ZE SPOTKANIA W POCZUCIU, ŻE WYGRAŁY.

- Techniki stosowane w fazie początkowej negocjacji.
- Analiza najczęściej stosowanych technik tworzenia przewagi i proponowane metody jej obrony.
- Etap zamknięcia negocjacji – Jak skutecznie zamknąć negocjacje w oparciu o przykładowe techniki nastawione na partnerstwo i zorientowane na współzawodnictwo w odniesieniu do branży TSL?

5. DOSKONAŁY SPRZEDAWCA. JAK SPRZEDAWAĆ I KUPOWAĆ W ZMIENNEJ GOSPODARCE RYNKOWEJ.

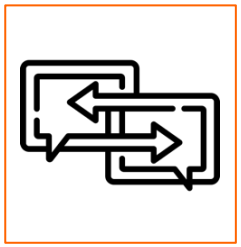
- Klient monopolista. Jaką strategię obrać?
- Negocjacje z kluczowymi Kontrahentami. Kiedy to druga strona ma przewagę negocjacyjną i próbuje przeforsować swoje wszystkie racje, wiedząc, że od tego zależy nasze być albo nie być.
- Sposoby rozmowy z równorzędnym partnerem – czyli jak zyskiwać przewagę konkurencyjną?
- Z góry wygrana pozycja. Jak negocjować, gdy to my jesteśmy na wygranej pozycji. Niby prosta, ale niebezpieczna sytuacja, tzw. „złote strzały TSL".

6. PODSUMOWANIE.



Budowanie i utrzymywanie relacji z klientem zewnętrznym oraz wspierające relacje z klientem wewnętrznym organizacji

Celem szkolenie jest ulepszeniem jakości obsługi klienta wśród pracowników branży TSL. Uczestnik dowie się jak budować i utrzymywać długofalowe relacje z klientami biznesowymi, które w ujęciu długoterminowym będą korzystne dla przedsiębiorstwa. Podczas szkolenia zostanie ukazane, jak budować wspierające relację z klientem wewnętrznym w kontekście budowanie relacji z klientem zewnętrznym. Uczestnik pozna sposoby komunikowania się z klientem biznesowym w sytuacjach trudnych i stresujących.



PROGRAM SZKOLENIA

1. KLIENT ZEWNĘTRZNY KONTRA KLIENT WEWNĘTRZNY ORGANIZACJI, A KOMUNIKACJA.

- Dlaczego w skutecznej komunikacji istotne jest poznanie charakteru klienta? Analiza typów osobowości klienta.
- Jaki styl komunikacji przyjąć w odniesieniu do typu osobowości klienta.
- Uświadomienie roli, jaką odgrywa skuteczna komunikacja dla budowania relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym organizacji w kontekście niepowodzeń w komunikacji.

2. RODZAJE RELACJI Z KLIENTEM.

- Dlaczego istotne jest określenie na początku współpracy jaki typ relacji będziemy budować?
- Typy relacji w biznesie i korzyści z nich płynące.
- Dynamika relacji z klientem branży TSL.

3. BUDOWANIE DŁUGOFALOWYCH RELACJI Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM I ZEWNĘTRZNYM, JAKO KORZYŚĆ DLA ORGANIZACJI.

- Wpływ pozytywnych relacji z klientem, a wizerunek organizacji na zewnątrz.
- Cel organizacji – budowanie długofalowych relacji z klientami w odniesieniu do korzyści z nich wynikających.
- Myślenie perspektywiczne w budowaniu relacji, a kontekst rozwoju organizacji.
- Koszty utraty klienta i czynniki redukujące chęć przejścia klienta do konkurencji.

4. ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.

- 10 dobrych praktyk w budowaniu relacji z klientem.
- Jak wyjść poza standard w budowaniu relacji z klientem?

5. SYTUACJE TRUDNE I STRESOWE W BRANŻY TSL, A BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM I ZEWNĘTRZNYM.

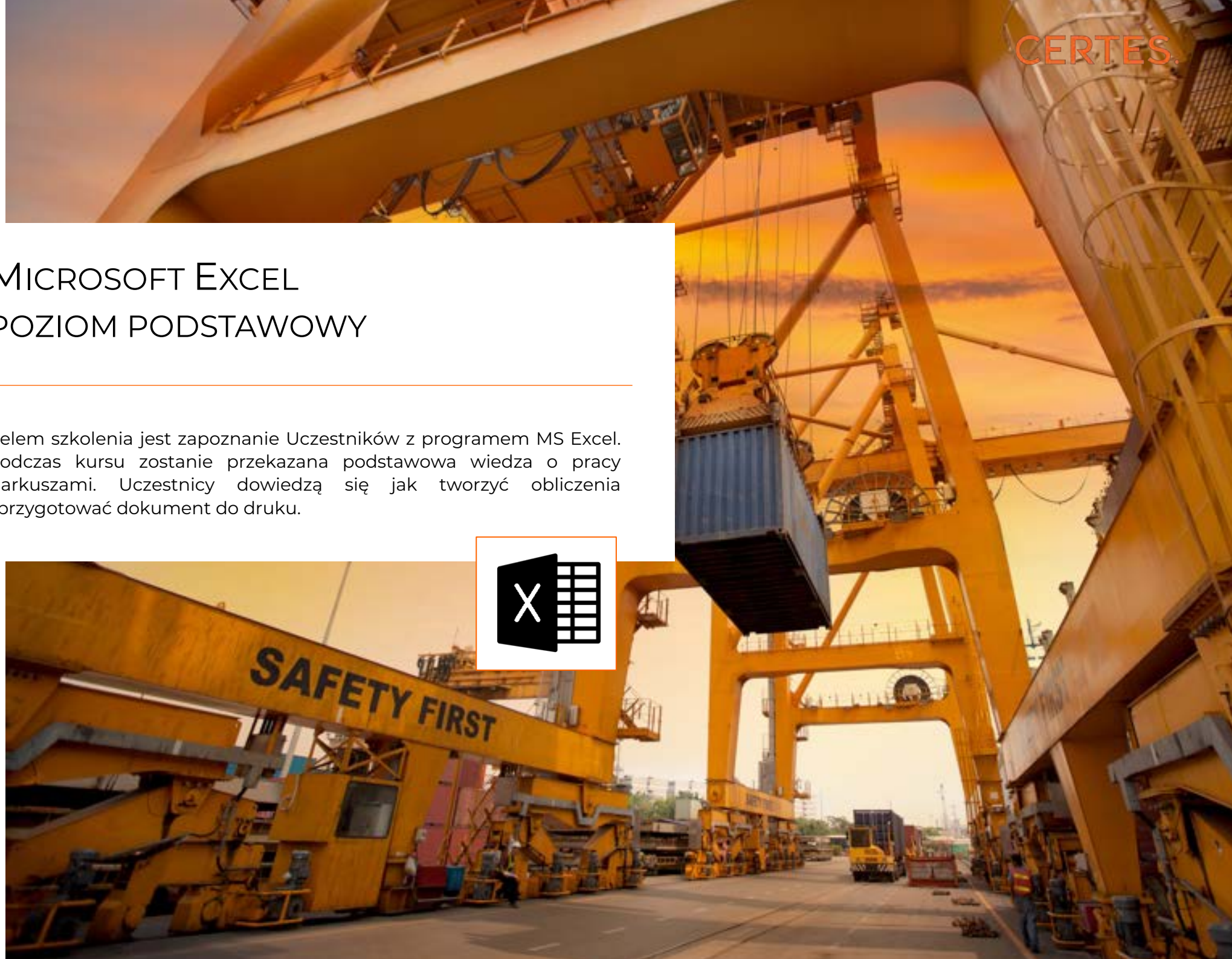
- Analiza sytuacji trudnych w branży TSL.
- Jak rozmawiać z klientem w sytuacjach potencjalnie zagrażających relacjom?
- Odróżnienie asertywności od zachowań agresywnych.
- Asertywność, a relacje z klientami, przewoźnikami, podwykonawcami (tymi miłymi i trudnymi).
- W transporcie wszystko jest na „już" – czyli, jak asertywnie komunikować swoje działania i doprowadzić do rozwiązania sytuacji na zasadzie win-win.

6. KSZTAŁTOWANIE LOJALNOŚCI KLIENTA.

- Jakość obsługi, a satysfakcja klienta.
- Reklamacja jako szansa na budowanie długofalowych relacji z klientami, a nie porażka i utrata klienta.
- „Wyróżnij się albo zgiń" – idzie nowe pokolenie.

CERTES.

E-LOGISTYKA



CERTES.

Microsoft Excel
poziom podstawowy

Celem szkolenia jest zapoznanie Uczestników z programem MS Excel. Podczas kursu zostanie przekazana podstawowa wiedza o pracy z arkuszami. Uczestnicy dowiedzą się jak tworzyć obliczenia i przygotować dokument do druku.

PROGRAM SZKOLENIA

1. INTERFEJS PROGRAMU MS EXCEL:

- Przycisk pakietu Microsoft Office (MS Office 2007), widok Backstage (karta Plik MS Office 2010)
- Pasek narzędzi Szybki Dostęp
- Wstążka, Karty główne, Karty narzędzi, Grupy, Polecenia
- Pole nazwy, Pasek formuły
- Skoroszyt, arkusz, nagłówki wierszy i kolumn, komórki, paski przewijania
- Karty arkuszy, pasek stanu
- Minipasek narzędzi

2. PRACA ZE SKOROSZYTEM PROGRAMU MS EXCEL:

- Uruchamianie programu MS Excel
- Zapisywanie skoroszytu
- Otwieranie skoroszytu
- Aktywowanie i zaznaczanie komórek
- Wprowadzanie i formatowanie tekstu
- Wprowadzanie i formatowanie wartości
- Serie danych (numerowanie, data)
- Formatowanie komórek (czcionka, wyrównanie, obramowanie, wypełnienie)
- Praca z arkuszami (nowy arkusz, zmiana nazwy)

3. PRZEPROWADZANIE OBLICZEŃ NA DANYCH WPROWADZONYCH DO KOMÓREK ARKUSZA PROGRAMU MS EXCEL:

- Adresy komórek i bloków komórek
- Tworzenie „wzorów” (formuł)
- Podstawowe funkcje programu (SUMA, ŚREDNIA, ZLICZNIE, MINIMUM, MAKSIMUM)
- Odwołania do komórek
- Kopiowanie formuł

4. GRAFICZNA PREZENTACJA DANYCH:

- Wykresy:
  - Kolumnowe
  - Kołowe
- Formatowanie wykresów:
  - rozmiar i położenie
  - korzystanie z gotowych układów i formatów

5. DRUKOWANIE ARKUSZY:

- Podgląd wydruku
- Układ strony (orientacja, marginesy, nagłówek stopka, skalowanie)

CERTES.

Microsoft Excel

POZIOM ŚREDNIOZAAWANSOWANY

Celem szkolenia jest poszerzenie umiejętności pracowania w programie MS Excel wśród osób, którzy już teraz obsługują program MS Excel na poziomie podstawowym.

Uczestnicy przygotują zestawienie i tabele, formuły i funkcje, jak również będą pracować z danymi, ich analizą i graficzną prezentacją.

PROGRAM SZKOLENIA

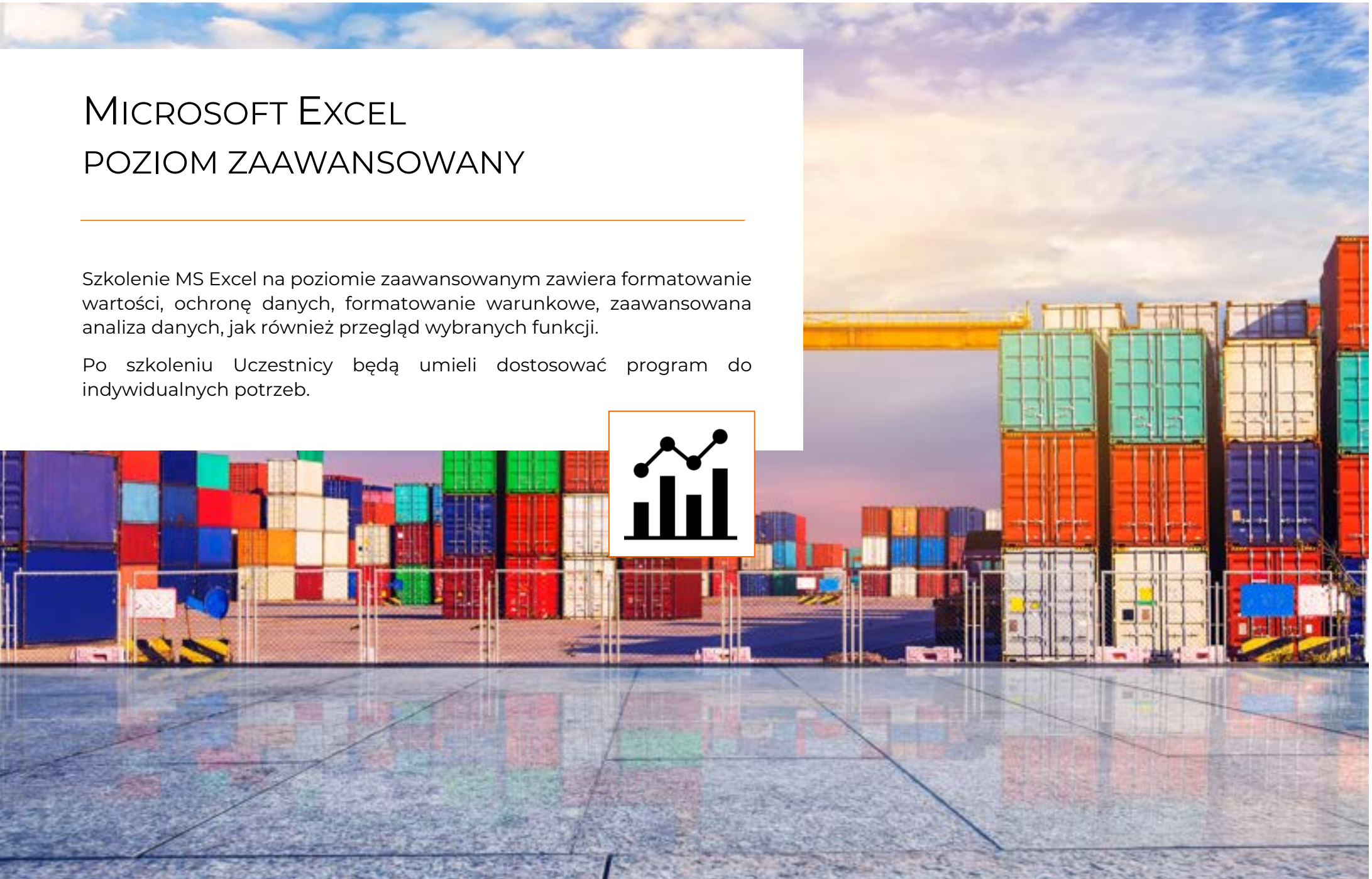
1. PRACA ZE SKOROSZYTEM PROGRAMU MS EXCEL – NARZĘDZIA ZAAWANSOWANE:
   - malarz formatów
   - wklejanie „specjalne”
   - narzędzie Znajdź/Zamień, narzędzie Przejdź do
   - style komórek
   - niestandardowe formaty liczb (informacje podstawowe)
   - okno skoroszytu (nowe okno, rozmieszczenie okien, blokada okienek)
2. PRZYGOTOWANIE ZESTAWIEŃ I TABEL DO WYDRUKU:
   - praca z widokiem Układu strony i Podgląd podziału stron
   - tytuły wydruków, znaki podziałów stron, obszar wydruku
   - nagłówek i stopka wydruku (tekst, numery stron, grafika)
3. FORMUŁY I FUNKCJE:
   - odwołania do komórek arkusza (względne, bezwzględne i mieszane), style odwołań
   - formuły „trójwymiarowe” (odwołania do innych arkuszy i skoroszytów)
   - kreator funkcji (funkcja, argumenty funkcji, edycja)
   - funkcje logiczne (JEŻELI, ORAZ, LUB)
   - funkcje LICZ.JEŻELI i SUMA.JEŻELI
   - funkcje WYSZUKAJ.PIONOWO i WYSZUKAJ.POZIOMO
   - zagnieżdżenia funkcji, hiperformuły
   - nazwy komórek i bloków komórek (używanie nazw w formułach)
4. PRACA Z DANYMI – PODSTAWOWA ANALIZA DANYCH:
   - baza danych w programie MS Excel (informacje podstawowe)
   - sortowanie danych (jedna kolumna, wiele kolumn, klucz sortowania, kierunek sortowania danych)
   - filtrowanie danych (autofiltr)
   - Suma częściowa
   - autokonspekt, grupowanie danych
5. GRAFICZNA PREZENTACJA DANYCH – NARZĘDZIA ZAAWANSOWANE:
   - typy wykresów a rodzaje danych
   - formatowanie elementów wykresu (obszar wykresu, obszar kreślenia, tytuł wykresu, legenda, etykiety, osie, seria danych)
   - linie trendu
   - tworzenie szablonów

CERTES.

Microsoft Excel
POZIOM ZAAWANSOWANY

Szkolenie MS Excel na poziomie zaawansowanym zawiera formatowanie wartości, ochronę danych, formatowanie warunkowe, zaawansowana analiza danych, jak również przegląd wybranych funkcji.

Po szkoleniu Uczestnicy będą umieli dostosować program do indywidualnych potrzeb.



PROGRAM SZKOLENIA

1. FORMATOWANIE WARTOŚCI:
   - tworzenie niestandardowych formatów liczbowych
2. PRZEGLĄD FUNKCJI PROGRAMU MS EXCEL – PRZEGLĄD WYBRANYCH FUNKCJI:
   - formuły i funkcje tablicowe
   - inspekcja formuł
   - funkcje:
     - daty i czasu (DATA, DZIEŃ, MIESIĄC, ROK, DNI.ROBOCZE, DZIŚ, DZIEŃ.TYG)
     - tekstowe (DŁ, FRAGMENT.TEKSTU, LEWY, PRAWY, USUŃ. ZBĘDNE. ODSTĘPY, WARTOŚĆ, ZŁĄCZ.TEKSTY, ZNAJDŹ)
     - wyszukiwania i adresu (PODAJ.POZYCJĘ, PRZESUNIĘCIE, TRANSPONUJ)
     - matematyczne (SUMY.CZĘŚCIOWE, ILOCZYN, SUMA.ILOCZYNÓW, ZAOKR)
     - statystyczne (ILE.LICZB, ILE.NIEPUSTYCH)
     - informacyjne (CZY.LICZBA, CZY.TEKST)
3. FORMATOWANIE WARUNKOWE:
   - formatowanie komórek na podstawie wartości
   - formatowanie komórek przy użyciu funkcji i formuł
4. ANALIZA DANYCH – NARZĘDZIA ZAAWANSOWANE:
   - przygotowanie danych (baza danych, tabela programu MS Excel, nazwane zakresy danych)
   - filtr zaawansowany
   - import danych z innych plików i źródeł
   - narzędzie Tekst jako kolumny
   - Poprawność danych (kontrola danych, listy rozwijane)
   - Solver, Szukanie wyniku
   - scenariusze
   - Tabele i wykresy przestawne
5. OCHRONA DANYCH:
   - ochrona arkusza i skoroszytu
   - ukrywanie: wierszy, kolumn, formuł, arkuszy
   - poprawność danych (kontrola danych, listy rozwijane)
6. DOSTOSOWYWANIE PROGRAMU DO INDYWIDUALNYCH POTRZEB:
   - makropolecenia
   - dostosowywanie wstążki i paska narzędzi Szybki dostęp

CERTES.

Rozwój w kierunku opanowania podstaw tworzenia procedur i funkcji w języku VBA dla programu MS Excel

Tematyką szkolenia są funkcje VBA w MS Excel. Podczas warsztatów uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób wyeliminować konieczności monotonnego wykonywanie powtarzalnych czynności. Zobaczą, jak automatyzować arkusze, wykonywać skomplikowana obliczenie za pomocą pojedynczego kliknięcia. Poznają zaplecze programu MS Excel, nauczą się nagrywać makra oraz pisać własne procedury i funkcje.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. MAKROPOLECENIA:
   - praktyczne zastosowania makr zarejestrowanych w programie MS Excel
   - rejestrowanie, uruchamianie i usuwanie makropoleceń
   - przypisywanie makropoleceń do interfejsu programu MS Excel, Pasek Szybkiego Dostępu, Wstążka
   - makropolecenia przypisane do formantów, zastosowanie "kontrolek" formularza
   - przechowywanie i udostępnianie makropoleceń, skoroszyt makr osobistych, skoroszyt z obsługą makr, dodatek programu Excel
   - przeglądanie i modyfikacja kodu makra w środowisku VBE
   - rejestrowanie makr z jednoczesnym "podglądaniem" kodu w środowisku VBE
2. VISUAL BASIC EDITOR:
   - omówienie składników VBE
   - konfiguracja i przygotowanie środowiska VBE
3. PODSTAWY PROGRAMOWANIA W VISUAL BASIC FOR APPLICATIONS:
   - obiekty, kolekcje, właściwości, parametry, metody
   - typy zmiennych, funkcje VBA, stałe
   - instrukcje sterujące wykonaniem procedur, If Tehen, Selec Case
   - pętle, For Next, Do While, Do Until, For Each In
   - obsługa błędów, obiekt Err
   - funkcje UDF
4. TWORZENIE I OBSŁUGA PROCEDUR W JĘZYKU VBA:
   - obsługa skoroszytów i plików
   - automatyzacja zadań związanych z arkuszami
   - praca z komórkami i zakresami komórek
5. TWORZENIE FUNKCJI W JĘZYKU VBA:
   - porównanie procedur Sub i Function
   - tworzenie i zastosowanie funkcji niestandardowej
6. OBSŁUGA ZDARZEŃ, PODSTAWY:
   - zdarzenia poziomu skoroszytu i arkusza
   - wprowadzanie kodu procedury obsługi zdarzeń
7. TWORZENIE I WYKORZYSTANIE DODATKÓW:
   - tworzenie dodatku
   - właściwości dodatków
   - instalowanie dodatków
8. PRZYKŁADY I TECHNIKI PROGRAMOWANIA W JĘZYKU VBA:
   - przykłady użytecznych procedur i funkcji
   - zasoby Internetowe dotyczące programowania w VBA

OFFICE365 – Zastosowanie aplikacji SharePoint oraz OneDrive w transformacji cyfrowej

Głównym celem szkolenia jest zdobycie wiedzy i umiejętności oraz zdolności do zarządzania procesami zmian w organizacji tj. wdrażanie transformacji cyfrowych. Uczestnicy poznają etapy procesu zmiany, zasady i techniki zarządzania zmianą oraz prawidłowego przebiegu zmian.

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPROWADZENIE DO SHAREPOINT

Czym właściwie jest Sharepoint i jak to rozwiązanie sprawdza się w organizacjach; z jakich rozwiązań Office 365 można zbudować portal; jak Sharepoint łączy się z innymi aplikacjami.

2. INTERFACE SHAREPOINT (WITRYNY)

Jak skutecznie nawigować w aplikacji; czym w Sharepoint jest witryna; jakie rozróżniamy rodzaje witryn; czym są hubsite'y i jak je konfigurować; skąd biorą się witryny zespołowe, czym w Sharepoint są witryny komunikacyjne; jakie dostępy do danych możemy określić w witrynach (pracownicy, zespoły, goście).

3. WITRYNY I ICH ZAWARTOŚĆ

Głębsze omówienie zawartości witryn zespołowych i komunikacyjnych; co zawiera typowa witryna zespołu (powiązanie z MS Teams, praca zespołu, strony, biblioteki, listy.

4. WITRYNY I ICH ZAWARTOŚĆ C.D.

Co zawiera typowa witryna komunikacyjna (uprawnienia, intranet, publikowanie różnorakich treści).

5. TWORZENIE WITRYN

Jak tworzyć witryny w Sharepoint; czym są strony i jak można je praktycznie wykorzystać; jak wyświetlać strony i gdzie są przechowywane; różnice pomiędzy zwykłą stroną a stroną z aktualnościami; tworzenie strony na witrynie komunikacyjnej/zespołowej; jak korzystać z szablonów; w jaki sposób wykorzystywać webparty, aby utworzyć ciekawą stronę.

6. ONEDRIVE

Czym jest przestrzeń ONEDRIVE; jakie są różnice pomiędzy plikami dostępnymi w ONEDRIVE a plikami dostępnymi w Sharepoint; praca z ONEDRIVE w aplikacji webowej (interfejs i funkcjonalności); praca z plikami w MS Teams a ONEDRIVE; jak udostępniać pliki innym osobom; jak synchronizować pliki pomiędzy usługą ONEDRIVE a naszym komputerem (możliwości przechowywania plików).

7. BIBLIOTEKI PLIKÓW

Dlaczego warto zapisywać pliki w Sharepoint; czym są biblioteki plików i jakie mają ograniczania; jak tworzyć biblioteki i foldery.

8. JAK PRACOWAĆ NA BIBLIOTEKACH PLIKÓW

W jaki sposób pliki są wersjonowane w bibliotekach; w jaki sposób odzyskiwać usunięte pliki; w jaki sposób udostępniać pliki innym osobom; jak edytować pliki wspólnie z kilkoma osobami; w jaki sposób możemy sprawdzić historię zmian; w jaki sposób Sharepoint może informować nas o zmianach dokonywanych w plikach biblioteki.

9. KOLUMNY DOSTĘPNE W BIBLIOTEKACH

Kolumny dostępne w bibliotekach plików; jakie rodzaje kolumn są dostępne i w jaki sposób możemy je wykorzystywać (złożone, proste); jak pracować z widokami kolumn dostępnych w bibliotekach tj. jak je sortować, sumować, grupować, filtrować.

10. LISTY

Czym są listy i czym różnią się od bibliotek plików; różnice i podobieństwa list a Microsoft Excel, w jaki sposób możemy pracować z listami (aplikacja www, Sharepoit, Teams).

11. JAK PRACOWAĆ Z LISTAMI

Podstawy pracy z listami; tworzenie list z szablonu oraz tworzenie list w oparciu o plik Excel; zaawansowana praca z komórkami list; dodawanie plików do wierszy, automatyzacja pracy w listach.

12. KOLUMNY DOSTĘPNE W FUNKCJONALNOŚCI LISTY

Kolumny dostępne w listach; jakie rodzaje kolumn są dostępne i w jaki sposób możemy je wykorzystywać (złożone, proste); jak pracować z widokami kolumn dostępnych w listach tj. jak je sortować, sumować, grupować, filtrować.

13. SHAREPOINT UPRAWNIENIA ORAZ PODSUMOWANIE

Gdzie zarządzamy uprawnianiami odn Sharepoint, jak wygląda i funkcjonuje panel administracyjny oraz jak konfigurować uprawianie na poziomie pojedynczych witryn; podsumowanie możliwości wykorzystania Sharepoint w organizacji oraz dobre praktyki.

14. FORMS

Do czego służy aplikacja Forms; jak poruszać się po interfejsie tej aplikacji; w jaki sposób tworzyć proste i zaawansowane formularze (ankiety/testy); jak wypełniamy ankiety; jak udostępniać ankiety; praca na szablonach.

OFFICE365 – Zastosowanie aplikacji Outlook, OneNote, Visio oraz grup MS 365 w transformacji cyfrowej

Głównym celem szkolenia jest zdobycie wiedzy i umiejętności oraz zdolności do zarządzania procesami zmian w organizacji tj. wdrażanie transformacji cyfrowych. Uczestnicy poznają etapy procesu zmiany, zasady i techniki zarządzania zmianą oraz prawidłowego przebiegu zmian.

PROGRAM SZKOLENIA

1. GRUPY

Czym są grupy w MS 365 i w jaki sposób funkcjonują w środowisku MS 365; jakie rodzaje grupy możemy tworzyć w MS 365 (poczta e-mail, kalendarz, Teams, Yammer); jak tworzyć i zarządzać grupami; jak dodawać członków do grup; gdzie i jak zarządzać grupami w MS 365.

2. MS OUTLOOK – PODSTAWY

Możliwość wykorzystania MS Outlook jako aplikacji desktopowej bądź webowej; podstawowe założenia funkcjonalne aplikacji; skrzynki pocztowe indywidualne oraz skrzynki pocztowe grup; kalendarze indywidualne oraz kalendarze grup.

3. MS OUTLOOK – KOREPONDENCJA

Nawigacja w zakresie pracy z pocztą elektroniczną; tworzenie korespondencji oraz folderów; praca z załącznikami; archiwizacja poczty; praca z kategoryzacją, wykorzystanie funkcjonalności odkładania; flagowanie i przypinanie korespondencji, tworzenie reguł; zaawansowana praca z korespondencją.

4. MS OUTLOOK – KALENDARZ

Nawigacja w zakresie pracy z kalendarzami; jak tworzyć zdarzenia w kalendarzu; asystent planowania zdarzenia; określanie parametrów czasowych; dodawanie uczestników; możliwość tworzenia spotkania w MS Teams; kategoryzacja zdarzenia; jak pracować z widokami kalendarza oraz czym jest funkcjonalność tablicy.

5. ONENOTE

Do czego możemy wykorzystać aplikację OneNote oraz czym jest notes; jak pracować z pulpitem aplikacji OneNote (moje notesy, notesy przypięte i udostępnione); jak tworzyć nowy notes oraz czym jest sekcja notesu a czym strona notesu; w jaki sposób edytować zawartość notesu przy użyciu dostępny funkcji; czym jest notes witryny w Sharepoint; gdzie w MS 365 dostępna jest praca/tworzenie notesu z poziomu innych aplikacji (np. Outlook, MS Teams)

6. VISIO

Czym jest aplikacja Visio i jak możemy ją wykorzystać; jak wygląda i jak nawigować w aplikacji Visio; jak tworzyć proste i zaawansowane diagramy czy przepływy pracy w Visio; jak wykorzystywać funkcje edycji diagramów; jak udostępniać diagramy oraz gdzie dostępne są tworzone przez nas diagramy

CERTES.

PRAWO W TSL

CERTES.

Zarządzanie transportem – rodzaje transportu, umowy i formuły handlowe, formalności celne

Szkolenie da uczestnikom kompendium praktycznej wiedzy na temat zarządzania transportem. Uczestnicy dowiedzą się jakie są rodzaje transportu i jak podejmować decyzję w sprawie ich wyboru. Zostaną zaznajomieni z zasadami zawierania umów w oparciu o funkcjonujące formuły handlowe. Poznają regulacje w międzynarodowym obrocie towarowym. Nauczą się dokonywać zgłoszeń w zależności od właściwej procedury celnej.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. TRANSPORT DROGOWY

- Rodzaje środków transportu w przewozie osób i towarów
- Przepisy krajowe w transporcie drogowym
- Konwencja CMR jako przewodnik w transporcie drogowym

2. TRANSPORT KOLEJOWY I LOTNICZY

- Konwencja COTIF i umowa SMGS w transporcie kolejowym
- Porównanie konwencji w transporcie lotniczym
- Lotnicze listy przewozowe

3. TRANSPORT MULTIMODALNY

- Przegląd konwencji i reguł w transporcie
- Konosament jako specyficzny list przewozowy
- Specyfika transportu kombinowanego (multimodalnego)

4. SPECYFICZNE FORMY TRANSPORTU

- Gestia transportowa i gestia ubezpieczeniowa
- Podstawowe zasady stosowania formuł Incoterms

5. RÓŻNICE MIĘDZY FORMUŁAMI INCOTERMS

- Najczęściej stosowane formuły handlowe
- Reguły dla transportu śródlądowego
- Incoterms 2010 – najważniejsze zmiany

6. RODZAJE TRANSAKCJI MIĘDZYNARODOWYCH

- Specyfika transakcji wewnątrzwspólnotowych
- Transport w handlu z krajami spoza UE
- Podstawowe procedury celne

7. OBSŁUGA CELNA

- Krajowe prawo celne
- Wspólnotowe prawo celne
- Dokumenty i odprawy celne

Otoczenie prawne w transporcie – przepisy, ubezpieczenie, odpowiedzialność

Podczas szkolenia uczestnicy dowiedzą się jakie jest miejsce i rola transportu w systemach logistycznych, jak również zostaną zaznajomieni z najważniejszymi problemami w zarządzaniu transportem i spedycją. Ponadto poznają regulacje prawne związane z organizacją i realizacją transportu oraz nauczą się optymalizować ryzyko przy pomocy ubezpieczeń transportowych.

PROGRAM SZKOLENIA

1. MIEJSCE TRANSPORTU W SYSTEMACH LOGISTYCZNYCH
   - Istota logistyki
   - Zarządzanie łańcuchem dostaw
   - Spedycja a przewóz
2. PRZEPISY PRAWNE W TRANSPORCIE KRAJOWYM
   - Prawo przewozowe
   - Ogólne Polskie Warunki Spedycyjne
   - Obowiązki przewoźnika oraz nadawcy i odbiorcy towaru
3. PRAKTYCZNE ASPEKTY UBEZPIECZEŃ W TRANSPORCIE
   - Ubezpieczenie OC spedytora
   - Ubezpieczenie OC przewoźnika
   - Odpowiedzialność spedytora i przewoźnika oraz nadawcy i odbiorcy towaru
4. TRANSPORT SAMOCHODOWY
   - Dokumenty w transporcie samochodowym
   - Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR)
   - Specyficzne formy transportu drogowego

Techniki windykacji należności w logistyce

Szkolenie przedstawi sposoby jak skutecznie windykować w branży logistycznej. Uczestnicy poznają praktyczne techniki komunikacyjne wspierające osiąganie celów windykacyjnych, jak również dowiedzą się, jak zweryfikować kontrahenta oraz na co zwrócić szczególną uwagę podczas rozmów zaległościowych.

PROGRAM SZKOLENIA

1. PODSTAWY MIĘKKIEJ WINDYKACJI:

- podstawowe zasady w rozmowach z Klientami zaległościowymi
- zachowanie równowagi pomiędzy sprzedażą a windykacją
- lejek zadłużenia – różnice w poziomie zaawansowania zaległości
- psychologiczne aspekty zadłużenia (zaprzeczenie, racjonalizacja)

2. PRZYCZYNY POWSTAWANIA ZALEGŁOŚCI ORAZ DZIAŁANIA PREWENCYJNE:

- analiza czynników wpływających na powstawanie zaległości oraz naszego wpływu w tym zakresie
- wypracowanie działań prewencyjnych obniżających ryzyko wpadania Klientów w zadłużenie
- indywidualne przekonania dotyczące zadłużenia ułatwiające i utrudniające prowadzenie rozmów z dłużnikami

3. WYMÓWKI KLIENTÓW I RADZENIE SOBIE Z NIMI Z WYKORZYSTANIEM PRAKTYCZNYCH TECHNIK KOMUNIKACYJNYCH:

- najczęstsze rodzaje wymówek Klientów, z którymi spotykają się uczestnicy
- sposoby radzenia sobie z wymówkami – wypracowanie rozwiązań oraz trening wykorzystania
- praktyczne techniki komunikacyjne wspierające osiąganie celów windykacyjnych:
  - zdarta płyta
  - gra ciszą
  - komunikacja perswazyjna

4. SANKCJE I ICH STOSOWANIE W ROZMOWACH Z KLIENTEM ZALEGŁOŚCIOWYM:

- ogólne zasady wprowadzania sankcji
- rodzaje sankcji możliwych do wykorzystania przez uczestników
- dostosowanie, wprowadzanie i egzekwowanie sankcji

5. STRUKTURA I ZASADY PROWADZENIA ROZMÓW ZALEGŁOŚCIOWYCH:

- przygotowanie do rozmowy – rola nastawienia, zdobycia podstawowych informacji oraz ustalenia celów
- podstawowe zasady prowadzenia rozmowy:
  - ton głosu
  - tempo
  - precyzyjny język
- struktura rozmowy windykacyjnej:
  - intencje
  - żądanie zapłaty
  - ustalenia
  - sankcje
  - wzmocnienie Klienta
- różnice w rozmowach w zależności od poziomu zaległości Klienta
- trening prowadzenia rozmów

CERTES.

Aspekty prawne

Głównym celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do praktycznego stosowania RODO w swojej firmie oraz zapoznanie z pojęciami dotyczącymi ochrony danych osobowych, zmianami prawnymi, które wprowadzi RODO, wymaganiami, jakim po reformie podlegać będą podmioty przetwarzające dane osobowe.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. CO TO JEST RODO

2. PODSTAWOWE POJĘCIA Z ZAKRESU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH
   - dane osobowe – co jest a co nie jest daną osobową
   - kategorie danych osobowych
   - przetwarzanie danych
   - administrator- podmiot przetwarzający – przetwarzający wtórny

3. ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH
   - zasada zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości,
   - zasada ograniczenia celu przetwarzania danych,
   - zasada minimalizacji danych,
   - zasada prawidłowości danych,
   - zasada ograniczenia przechowania danych,
   - zasada integralności i poufności danych,
   - zasada rozliczalności

4. RODO A LEGALNOŚĆ PRZETWARZANIA DANYCH

5. REALIZACJA OBOWIĄZKU INFORMACYJNEGO

6. PRAWA OSÓB KTÓRYCH DANE DOTYCZĄ
   - prawo do przejrzystości danych
   - prawo dostępu do danych
   - prawo sprostowania danych
   - prawo do usunięcia danych
   - prawo do ograniczenia przetwarzania
   - prawo do przenoszenia danych
   - prawo do sprzeciwu
   - prawo związane z profilowaniem

7. OBOWIĄZKI ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH
   - rejestrowanie czynności przetwarzania danych
   - zgłaszanie naruszeń ochrony danych do organu nadzorczego
   - zawiadamianie osób, których dane dotyczą o naruszeniach
   - zabezpieczenie danych osobowych

8. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH
   - kiedy należy wyznaczyć IOD
   - kto może zostać a kto nie IOD
   - status IOD
   - obowiązki IOD
     - informowanie o obowiązkach wynikających z przepisów prawa
     - nadzór nad przestrzeganiem przepisów prawa
     - szkolenia
     - audyty
     - współpraca z organem nadzorczym
     - pełnie funkcji punktu kontaktowego
     - konsultacje w zakresie oceny skutków dla ochrony danych

9. PODSUMOWANIE SZKOLENIA, PANEL DYSKUSYJNY

CERTES.

Uwarunkowania prawne i odpowiedzialność w trakcie procesu logistycznego. Poziom podstawowy

Celem szkolenia jest zwiększenie świadomości dotyczącej przyczyn powstawania i narastania sytuacji spornych, co do odpowiedzialności za ładunek na każdym etapie procesu logistycznego. Uczestnicy zdobędą wiedzę z zakresu metod weryfikowania podwykonawców jako strona zaangażowana w proces transportowy. Podczas warsztatów zostanie przedstawiona analiza sytuacji trudnych w branży TSL związanych z brakiem wiedzy, na temat prawnych aspektów procesu logistycznego i możliwych sposobów ich zapobiegania w celu budowania długofalowych relacji z podwykonawcami. Ponadto kursanci poznają różnice pomiędzy umowami spedycyjnymi, a umowami przewozowymi odniesieniu do przyjmowanych zleceń.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. PODSTAWY PRAWNE WARUNKUJĄCE REALIZACJĘ USŁUGI TRANSPORTU TOWARÓW.

- Uwarunkowania prawne określające zasady oraz odpowiedzialność przewoźnika w transportach drogowych krajowych (prawo przewozowe) i międzynarodowych (Konwencja CMR).

2. UMOWA PRZEWOZU A UMOWA SPEDYCYJNA?

- Różnice pomiędzy spedytorem, a przewoźnikiem? Konsekwencje mylenia tych dwóch pojęć.
- Odpowiedzialność przewoźnika, kontra odpowiedzialność spedytora – podobieństwa i różnice. Zasady odpowiedzialności spedytora.
- Zlecenie spedycyjne, a zlecenie przewozowe i konsekwencje związane z brakiem rozróżnienia tych dwóch pojęć.
- Zapisy w zleceniach spedycyjnych i ich interpretacja.

3. MIĘDZYNARODOWE REGULY HANDLOWE INCOTERMS.

- Podział Incoterms, ze względu na rodzaj transportu (morski, lotniczy, drogowy)
- Różnice i podobieństwa w międzynarodowych regułach handlowych. (DAP a DDP, oraz EXW a FCA)
- Incoterms w odniesieniu do informacji, kto ponosi odpowiedzialność, ryzyko i koszty związane z transportem na każdym etapie procesu logistycznego.

4. PROCES TRANSPORTU – OD ZAŁADUNKU DO ROZŁADUNKU.

- Szkody w trakcie załadunku, zabezpieczenie towaru na pojeździe, wyznaczanie trasy przewozu, opóźnienia w dostawie – kto odpowiada na jakim etapie?
- Zniszczenie bądź utrata ładunku, a odpowiedzialność przewoźnika i związana z tym dokumentacja.

5. DOKUMENTACJA TRANSPORTOWA.

- List przewozowy – fakty i mity.
- inna dokumentacja transportowa niezbędna przy procesie transportu.

6. OSZUST VS. SPEDYTORZY.

- Jak zweryfikować przewoźnika?
- Studium przypadku – 4 rundy który z nich wygra?
- Metody weryfikacji podwykonawców i ich skuteczności w ujawnianiu oszustwa.
- Podsumowanie.

CERTES.

ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM

Kształtowanie kultury bezpieczeństwa w pracy

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników nie tylko w wiedzę z zakresu BHP i PPOŻ, ale także w świadomość jak ujednolicone działania wpływają na efektywność, ale także atmosferę w miejscu pracy.

PROGRAM SZKOLENIA

1. BEZPIECZEŃSTWO PRACY I WSPÓŁPRACY

Wpływ otwartych relacji oraz efektywnej komunikacji na bezpieczeństwo pracy/współpracy – jak budować zasady skutecznej komunikacji w kontekście BHP.

2. HIGIENA PRACY (W KONTEKŚCIE BHP)

Aspekty psychologii pracy i zarządzania. Budowanie atmosfery zaufania, co do osób jak i procedur – przejrzystość zasad i konsekwencja ich stosowania.

3. ZASADY A ZAUFANIE

W jaki sposób ustalone zasady wpływają na efektywność oraz atmosferę w miejscu pracy, a także współpracę opartą na zaufaniu.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ JAKO OSOBISTA KOMPETENCJA.

Odpowiedzialność osobista vs odpowiedzialność zbiorowa. Odpowiedzialność jako komponent dojrzałości pracownika i managera.

5. MODELOWANIE ZACHOWAŃ PRACOWNIKÓW/WSPÓŁPRACOWNIKÓW PRZEZ MANAGERA

Wpływ stosunku managera do zbioru zasad i procedur na stosowanie ich przez pracowników i współpracowników.

6. UMIEJĘTNOŚĆ DOKONYWANIA WIĄŻĄCYCH USTALEŃ ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI

Jak przekazywać komunikaty jasne i czytelne współpracownikom (precyzja wypowiedzi, czytelność języka wypowiedzi); wydawanie poleceń współpracownikom o charakterze motywującym do podjęcia działania. W jaki sposób i kiedy stosować język pozytywny oraz język korzyści.

7. ISTOTA BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY.

Porządek i czystość w miejscu pracy – ich wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo pracownika oraz współpracujących zespołów. Zasady przydziału odzieży roboczej i obuwia roboczego oraz środków ochrony indywidualnej, w tym w odniesieniu do stanowiska pracy instruowanego. Podstawowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy związane z obsługą urządzeń technicznych oraz transportem wewnątrzzakładowym.

8. ORGANIZACJA OCHRONY PRZECIWPOŻAROWEJ.

Podstawowe zasady ochrony przeciwpożarowej oraz postepowania w razie pożaru. Postępowanie w razie wypadku, w tym organizacja i zasady udzielania pierwszej pomocy.

CERTES.

Budowanie zaangażowania na temat bezpieczeństwa w pracy

Program szkolenia obejmuje wiedzę i praktyczne narzędzia z zakresu Bezpieczeństwa Behawioralnego/BBS i Metodyki Bezpiecznych Zachowań/MBZ.

Celem szkolenie jest podniesienie świadomości po co i dlaczego warto być bezpiecznym w pracy.

PROGRAM SZKOLENIA

1. INTEGRACJA – EMOCJE:

- Integracja grupy, kontrakt, badanie oczekiwań, badanie oporu do tematu
- Wprowadzenie w temat – zadanie – wypiszcie wszystkie zagrożenia na waszym stanowisku pracy które mogą skończyć się utratą zdrowia i utratą życia.

2. ŚWIADOMOŚĆ:

- Wprowadzenie w temat, dlaczego be safe = life
  - Ćwiczenie cegła i cztery kartki a-4- rzecz praktycznie nie wykonalna jest banalna do zrobienia pod warunkiem, że wyjdziesz poza schemat – zmień myślenie o bezpieczeństwie.
- Rodzaje wiadomości o bezpieczeństwie: kanały, znaczenia, drogi, po co, dlaczego? jak?
- Filmy które są wiadomościami – analiza materiału co ci to zrobiło? Dlaczego tak? Co z tego zabierasz dla siebie? – mocno wzruszający moment szkolenia uświadamia nam kruchość życia (w filmach nie ma krwi, a jedynie nieodwracalność konsekwencji).
- Jak rozumiesz zdanie: Bezpieczeństwo zaczyna się ode mnie? Dyskusja wnioski na flipie.
  - Pod krzesłem przyklejona jest litera Ś, której uczestnicy szukają, która razem z wyrazem napisanym na flipie – wiadomość diametralnie zmienia znaczenie – Świadomość

3. NIEODWRACALNOŚĆ KONSEKWENCJI

Ćwiczenie życiorysy – zespoły otrzymują postacie z tektury wysokości 1,8 i ubierają je w życiorys. Ćwiczenie świetnie integruję grupę, jest bardzo radosne pozwala uruchomić kreatywność oraz uruchamia normę kulturową narzekanie i stereo typizuje postać. Podczas prezentacji postaci grupy otrzymują ciąg dalszy życiorysu które napisało życie – jedna z postaci traci życie druga jest niepełnosprawna. Badamy zjawisko nieodwracalności konsekwencji. Robi się poważnie i świadomie, że właściwie to mógł być każdy z nas.

4. PRODUKCJA WNIOSKÓW I PORZĄDKOWANIE WIEDZY Z ZAKRESU TEMATU:

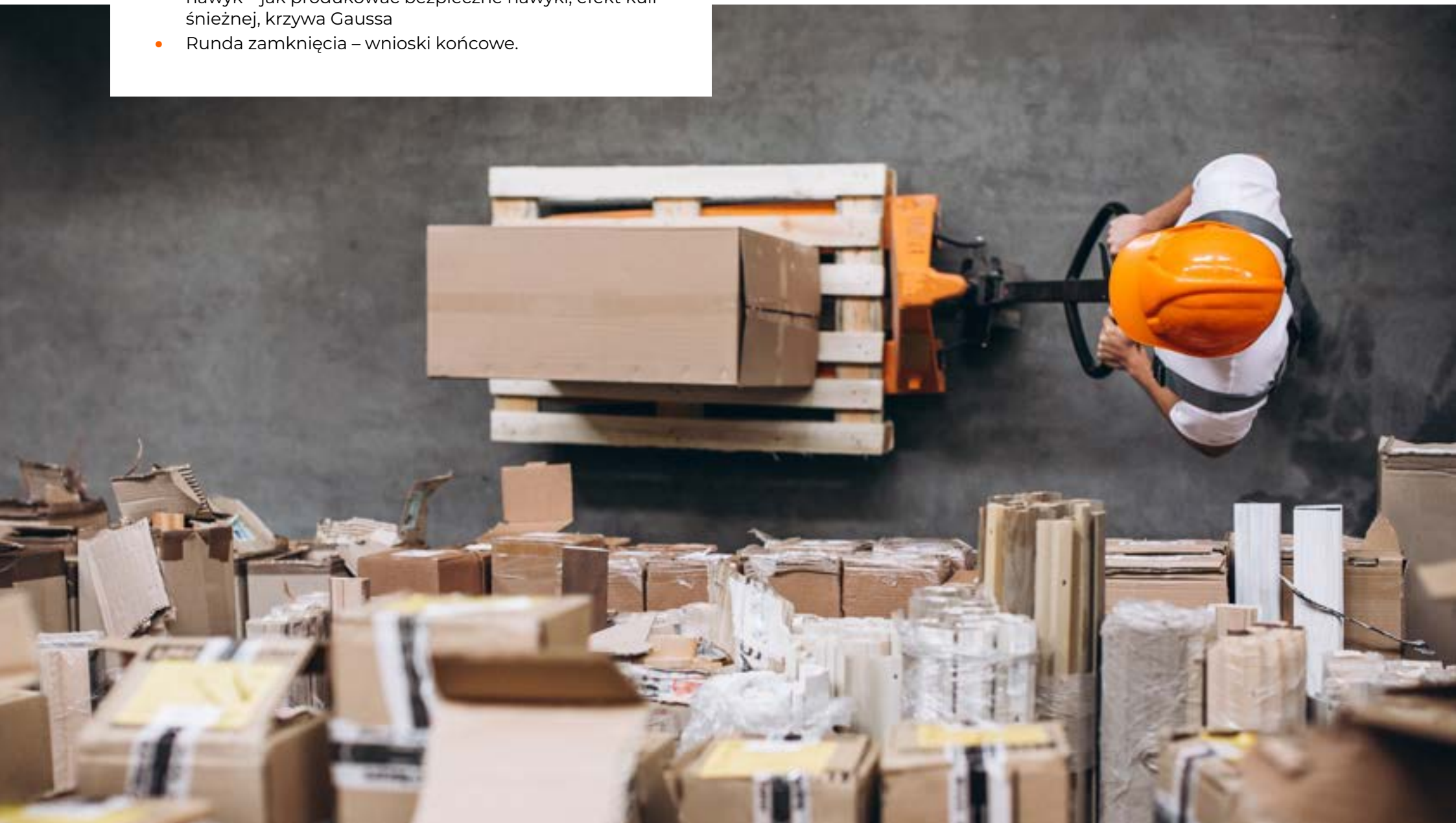
- Antyproblem – narzędzie – co zrobić, aby jeszcze bardziej zepsuć bezpieczeństwo w organizacji – odwracamy zjawisko i budujemy na potrzeby warsztatu złote zasady, które nas chronią, zgodnie z metodologią narzędzia
- Zmiana a bezpieczeństwo. Postępy cywilizacyjne, innowacje i zagrożenia do których jednostka nie zdążyła się jeszcze przygotować. Jak się chronić, gdzie szukać wsparcia, jak czytać instrukcje i dlaczego ich nienawidzimy
- Komunikat Ja i asertywna pochwała UF, czyli dwa narzędzia ukryte w jednym do konstruktywnej oceny i rzetelnej pochwały trening praktyczny
- Ranga i znaczenie współpracy liniowej – *ćwiczenie piłki*.

5. DYSTRYBUCJA WIEDZY:

- Minutka dla bezpieczeństwa – JPL jak zmniejszać błędy ludzkie
- Safety alert jak nim pracować I DLACZEGO to jest Takie ważne narzędzie
- Wartości najwyższe – twoje dziecko czeka na ciebie w domu zatem wróć bezpiecznie ćwiczenie
- Model Do IT jak przekonać innych do dbania o bezpieczeństwo – praca na modelu

CERTES.

- Narzędzie drabina odpowiedzialności – jakie zagrożenia przynosisz do pracy
- Bezpieczeństwo to nie tylko praca, bezpieczeństwo to nawyk – jak produkować bezpieczne nawyki, efekt kuli śnieżnej, krzywa Gaussa
- Runda zamknięcia – wnioski końcowe.



Skuteczny kierownik oddziału – zarządzanie zespołem w branży TSL

Szkolenie ma na celu podniesienie kompetencji menedżerskich wśród kierowników oddziałów. Uczestnicy dowiedzą się jak motywować pracowników, jak się z nimi komunikować i w jaki sposób przekazywać informację zwrotną.

PROGRAM SZKOLENIA

1. DELEGOWANIE ZADAŃ I KONTROLA REALIZACJI

- gra symulacyjna „Żabki" obrazująca ideę oddawanie odpowiedzialności
- jak skutecznie i efektywnie stawiać cele pracownikom – źródła celów, sposoby przekazywania i formułowania
- instruowanie vs delegowanie – jak przedstawić cele i przekazać zadanie początkującemu i ekspertowi w danej dziedzinie – model 4xP
- etapy rozwoju pracownika – sytuacyjny model przywództwa Blancharda-Herseya – prosty sposób na zrozumienie dynamiki rozwoju – umiejętności/wiedza /motywacja i doboru odpowiedniej metody delegowania
- koncepcja coachingowego stylu zarządzania jako sposobu na podnoszenie odpowiedzialności i ułatwienie przekazywania trudnych zadań
- monitoring i kontrola realizacji – czym się różnią i kiedy stosować oba podejścia

2. MOTYWOWANIE PRACOWNIKÓW – PERSPEKTYWA INDYWIDUALNA I ZESPOŁOWA

- „Prawdy i kłamstwa" – krótka gra obrazująca wagę znajomości pracownika pod kątem motywowania
- co nas napędza – podstawowe koncepcje i czynniki, które motywują pracowników oraz praktyczne wnioski
- czynniki niezbędne i dodatkowe – jakie warunki należy spełnić, aby zadbać i długofalowe zaangażowanie – teoria motywacji Herzberga i jej konsekwencje
- mity dotyczące motywacji
- motywatory pozafinansowe – jakich narzędzi menedżerowie mogą użyć, aby zmotywować swoich podwładnych bez dodatkowych zasobów na podstawie koncepcji DNA motywacji T. Lowe
- zaangażowanie całego zespołu – najważniejsze czynniki prowadzące do zaangażowania pracowników na podstawie koncepcji Gallupa Q12
- motywacja 3.0 autonomia / cel / mistrzostwo – nowoczesna koncepcja motywacji D. Pinka
- różnice pokoleniowe a motywowanie i zarządzanie – jak różnice pokoleniowe wpływają na pracę menedżera

3. PRZEKAZYWANIE INFORMACJI ZWROTNEJ I PROWADZENIE TRUDNYCH ROZMÓW

- dlaczego potrzebujemy informacji zwrotnej – podstawy przekazywania pozytywnych i rozwojowych informacji podwładnym
- modele informacji zwrotnej – w jaki sposób możemy ją dostarczyć – modele 3K i FUKO
- reagowanie na informację zwrotną – co możemy zrobić, aby zaakceptować informacje zwrotne i zwiększyć szanse na ich przyjęcie
- poziomy informacji zwrotnej – kiedy i w jakim stopniu wykorzystywać informacje zwrotne: 3 poziomy feedbacku
- oceny okresowe pracowników – jak wykorzystać feedback do podsumowania dłuższych okresów pracy
- trudne rozmowy z pracownikami – rozmowa interwencja i rozmowa dyscyplinująca w przypadku poważnych problemów z realizacją celów

4. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA MENEDŻERSKA

- przekazywanie informacji – czego potrzebują pracownicy, żeby pracować efektywnie

- indywidualne preferencje w komunikacji – różne osobowości różne komunikaty – w jaki sposób możemy skutecznie komunikować się z innymi – w oparciu o typologię PEKA
- preferencje osobiste – indywidualna analiza preferowanego stylu komunikacji – moje mocne strony i ograniczenia
- przekazywanie trudnych informacji – jak podejść do tematu niewygodnego dla nas i/lub dla pracowników
- komunikacja w kontekście wprowadzania zmian
- komunikacja z zespołem i pracownikiem w przypadku konfliktu interesów – na podstawie wniosków z symulacji „Rozbitkowie”

Zarządzanie zespołem dla mistrzów i brygadzistów – METODOLOGIA TWI

Moduł prowadzony jest wyłącznie metodą warsztatową wg metodyki TWI stosowanej w Lean Management, bezpośrednio angażującą uczestników szkolenia w przewidziane programem symulacje sytuacji zawodowych.

Celem szkolenie jest budowanie autorytetu lidera, rozwinięcie umiejętności przywódczych niezbędnych w zarządzaniu zespołem lub wdrażaniu zmiany funkcjonowania zespołu.

Uczestnicy dowiedzą się jak zachować się w sytuacjach konfliktowych, będą doskonalić swoje umiejętności wywierania wpływu na podwładnych, przekazywania informacji, motywacyjnego operowania karą, nagrodą.

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPŁYWANIE NA ZMIANY W FUNKCJONOWANIU ZESPOŁU I JEGO CZŁONKÓW:

- Poziomy dokonywania zmiany, miejsca interwencji
- Możliwe oddziaływania kierownika na:
  - poziomie zachowań
  - poziomie umiejętności
  - poziomie przekonań/postaw

2. BUDOWANIE AUTORYTETU LIDERA:

- Kształtowanie umiejętności przywódczych
- Elastyczne przywództwo wg Hersey'a i Blancharda, a rozwój umiejętności członków zespołu
- Określanie zasad funkcjonowania zespołu
- Wyznaczanie zadań oraz poziomu oczekiwań – ćwiczenie indywidualne

3. NARZĘDZIA MOTYWOWANIA

- Pozafinansowe oddziaływanie na motywację
- Zasada prawidłowej orientacji
- Algorytmy karania i nagradzania

4. ASERTYWNA KOMUNIKACJA W SYTUACJI KONFLIKTOWEJ:

- Znaczenie asertywnej komunikacji w zespole
- Komunikat „JA"
- FUO – fakt, ustosunkowanie, oczekiwanie
- Asertywne wyrażanie i przyjmowanie krytyki

5. WPŁYWANIE NA UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW:

- Udzielanie informacji zwrotnej, feedbacku
- Rozmowa wspierająca, motywująca utrwalająca oczekiwane zachowanie
- Rozmowa korygująca, eliminująca zachowania sprzeczne z przyjętymi zasadami

6. DOSKONALENIE METOD PRACY (GRA SYMULACYJNA):

Gra zadaniowa podsumowująca szkolenie – symulacja sytuacji zawodowej, związana z zaplanowaniem produkcji, poziomu zapasów, zasobów ludzkich, wykorzystania umiejętności pracowników, z doskonaleniem metod pracy pomiędzy dwoma okresami produkcyjnymi będący wynikiem obserwacji lidera zespołu i kontrolą jakości pracy, odbiorem technicznym produkcji.

7. PODSUMOWANIE PRZEBIEGU SZKOLENIA.

Agile Management, współpraca i komunikacja w zespołach adaptacyjnych

Celem szkolenia jest rozwijanie kluczowych umiejętności niezbędnych do sprawnego prowadzenia projektów we wszystkich jego etapach ze szczególnym uwzględnieniem najlepszych praktyk i technik zarządzania portfelem, programem i projektem zapewniając usystematyzowanie wiedzy i przygotowanie się do stworzenia własnej metodyki zarządzania złożonymi przedsięwzięciami w organizacji ukierunkowanej na zebranie doświadczeń.

Szkolenie pozwala nabyć kluczowe umiejętności z zakresu efektywnego i skutecznego zarządzania portfelem inicjatyw, komunikacją i czasem w zespołach adaptacyjnych. Szkolenie nastawione jest na zdobycie praktycznych umiejętności budowania zespołu i poznania sposobów kreowania atmosfery efektywnej współpracy w zespole.

PROGRAM SZKOLENIA

1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW SZKOLENIOWYCH:

- Powitanie uczestników – zasady, przerwy, pytania, wzajemne poznanie się
- Identyfikacja oczekiwań i doświadczeń uczestników
- Przedstawienie głównych celów i agendy szkolenia
- Ćwiczenie zespołowe: „Co jest lepsze i dlaczego?"

2. DEFINIOWANIE PORTFELA INICJATYW:

- Powiązanie portfela ze strategią organizacji
- Plan Zarządzania Portfelem i Programem
- Identyfikacja komponentów portfela
- Wybór i wymiarowanie kryteriów oceny komponentów portfela
- Priorytetyzacja projektów
- Budowanie systemu metryk efektywności portfela

3. METODYKI ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI I ICH ADAPTACJA DO ZARZĄDZANIA ORGANIZACJĄ:

- Charakterystyka projektu jako przedsięwzięcia organizacyjnego:
  - Cele projektu
  - Typy projektów
  - Czynności koordynacyjne i kierownicze w ramach projektu
  - Warunki wstępne efektywnego zarządzania projektem
  - Miary efektywności: czas, zakres, budżet, korzyści, ryzyko, jakość
- Metodyki w zarządzaniu projektami – podstawowe założenia i różnice w podejściu do realizacji przedsięwzięcia
- Prezentacja założeń metodyk klasycznych: PMBok i PRINCE2
- Przedstawienie założeń metodyk adaptacyjnych: SCRUM, Agile Modeling, Rapid Product Development, RUP, DSDM, Lean Development, KANBAN

4. ZESPOŁY ADAPTACYJNE – MAPA WARTOŚCI DLA CZŁONKA ZESPOŁU:

- Krytyczne czynniki sukcesu dla zespołów adaptacyjnych
- Mity i fakty czołowych zespołów adaptacyjnych
- Budowanie zaufania w zespołach adaptacyjnych
- Dynamika zespołu adaptacyjnego – czyli jak wykorzystać klasyczny model formowania zespołu w nowej rzeczywistości?

5. ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM I KOMUNIKACJĄ:

- Struktura Organizacyjna Projektu vs. moje obowiązki
- Macierz obowiązków – model RACI
- Funkcje w zespole projektowym – rozpoznanie i dostosowanie zadań
- Elementy przywództwa dla Kierownika Projektu, SCRUM Mastera, Właściciela Produktu i Zespołu Deweloperskiego
- Plan komunikacji w zespole adaptacyjnym – główne zasady jego realizacji

6. KOMUNIKACJA JAKO NARZĘDZIE DO OSIĄGANIA CELU ZESPOŁU:

- Czym jest komunikacja w projektach?
- Analiza transakcyjna w komunikacji.

- Zasady udzielania informacji zwrotnej – niezbędny element do prawidłowego zrozumienia wymagań projektowych.
- Płaszczyzny komunikatu: logiczna i emocjonalna, płaszczyzna apelowa, płaszczyzna ujawniania siebie, płaszczyzna rzeczowa i płaszczyzna relacji.
- Przegląd błędów komunikacyjnych w projektach.
- Ćwiczenie: Polegające na zdefiniowaniu błędów komunikacyjnych oraz propozycji wdrożenia usprawnień.
- Ćwiczenie zespołowe: „Asertywność ma znaczenie”

7. SPOTKANIA ZESPOŁU PROJEKTOWEGO:

- Komunikowanie o statusie projektu/ poszczególnych zadań (kamienie milowe)
- Wykres spalania
- Raporty cząstkowe
- Codzienne spotkania zespołu – 3 główne pytania i reżim czasowy
- Trudne sytuacje w prowadzeniu spotkania zespołu projektowego

8. KLUCZOWE ZAGADNIENIA ZWIĄZANE Z BUDOWANIEM ZESPOŁU ADAPTACYJNEGO:

- Wyznaczanie celów i ich egzekwowanie
- Budowanie zespołów wysokiej skuteczności, wykorzystanie ról zespołowych i transferowanie kompetencji
- Motywowanie i ocenianie członków zespołu projektowego
- Pozytywne podejście do współpracy
- Konstruktywne reakcje i postawy
- Ćwiczenie symulacyjne: z postaw członków zespołu: „Nic mnie to nie obchodzi”.

9. FAZY ROZWOJU ZESPOŁU PROJEKTOWEGO – GRA SYMULACYJNA „NASA” LUB „STATEK KOSMICZNY”:

- Role zespołowe
- Faza:
  - o orientacji i zależności
  - o konfliktu i buntu
  - o spójności i współpracy w grupie
  - o celowej i świadomej aktywności grupy
  - o końcowa

10. JAK ZBUDOWAĆ EFEKTYWNY ZESPÓŁ ROZPROSZONYCH GEOGRAFICZNIE SPECJALISTÓW? – CZYLI KOMPENDIUM WIEDZY DLA KIEROWNIKA:

- Korzystne i kłopotliwe role w grupie.
- Zasady efektywnego funkcjonowania zespołu.
- Czynniki ułatwiające i utrudniające pracę w zespole.
- Działania, które podnoszą skuteczność zespołu.
- Relacje między członkami zespołu.
- Czynniki decydujące o sukcesie zespołu?
- Ćwiczenie zespołowe: „LUWR”

11. USTALANIE CELU I PRIORYTETÓW:

- Model osiągania celów – wizja, test, elastyczność
- Zasady przywództwa sytuacyjnego Blancharda – czyli jak wykorzystać odpowiednio czas na realizację zadań
- Zyskiwanie czasu dzięki kasowaniu negatywnych nawyków – lista rzeczy, których nie należy robić
- Ćwiczenie zespołowe: „OBCY”

12. DELEGOWANIE I EGZEKWOWANIE ZADAŃ W OBRĘBIE ZESPOŁU ADAPTACYJNEGO:

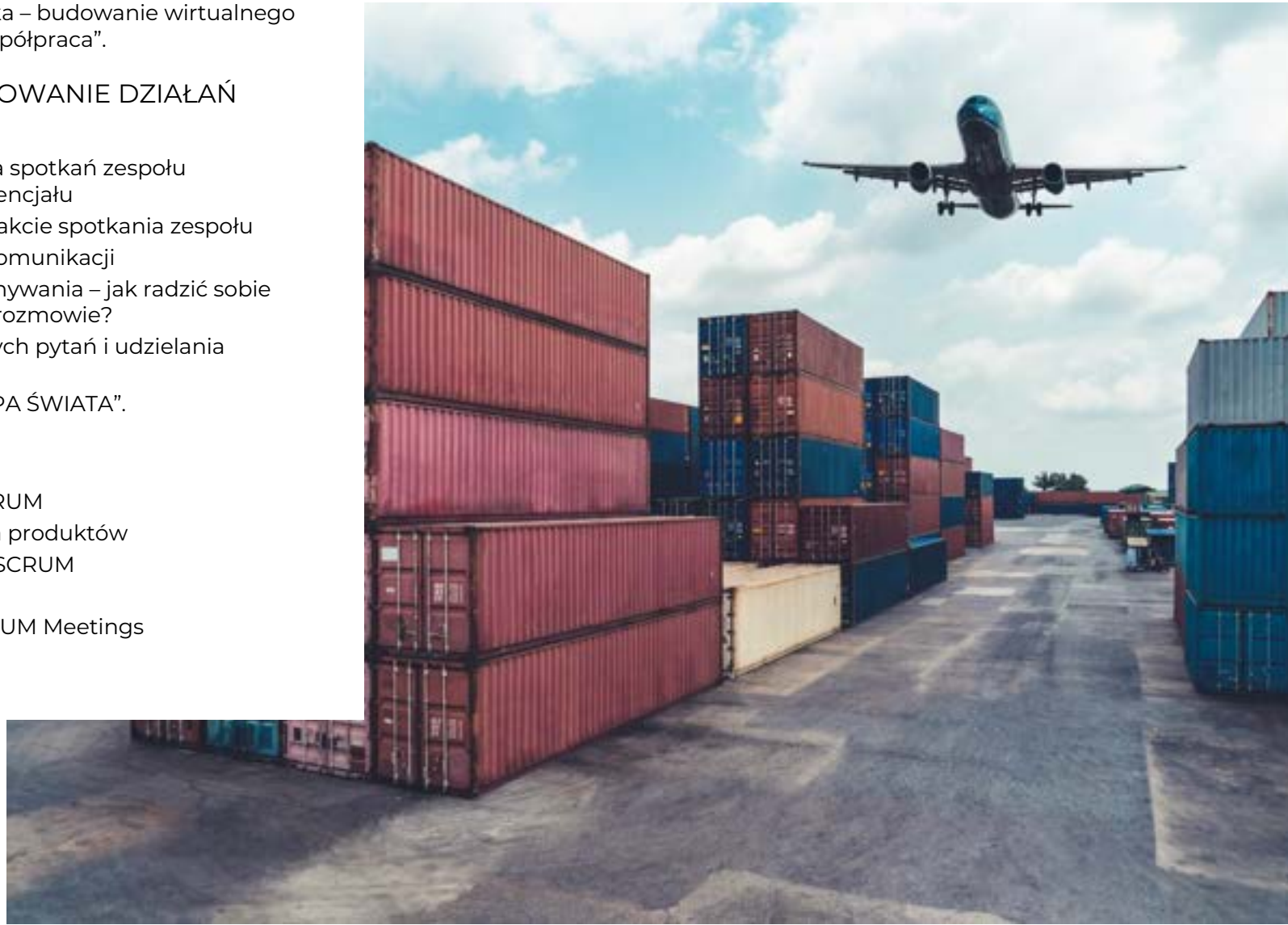
- Kluczowe zasady wyznaczania celów
- Diagram podziału odpowiedzialności
- Monitorowanie i kontrola pracy zespołu
- Ćwiczenie zespołowe: „Pocztex”
- Ćwiczenie zespołowe: „Bajka – budowanie wirtualnego zespołu, współdziałanie, współpraca”.

13. SKUTECZNE KOORDYNOWANIE DZIAŁAŃ W ZESPOLE:

- Etapy i zasady prowadzenia spotkań zespołu z wykorzystaniem jego potencjału
- Mechanizmy grupowe w trakcie spotkania zespołu
- Aspekt wielowymiarowej komunikacji
- Opanowanie sztuki przekonywania – jak radzić sobie z nieczystymi chwytami w rozmowie?
- Sztuka zadawania właściwych pytań i udzielania precyzyjnych odpowiedzi
- Ćwiczenie zespołowe: „MAPA ŚWIATA”.

14. FRAMEWORK SCRUM:

- Fundamenty metodyki SCRUM
- Iteracyjny proces tworzenia produktów
- Przebieg projektu według SCRUM
- Planowanie i estymacja
- Codzienne spotkania – SCRUM Meetings
- Kontrolowanie.



Budowanie efektywnych zespołów w praktyce

Celem jest nauczenie osób zarządzających zespołami, skutecznej współpracy i komunikacji w zespole. Uczestnicy, którzy mają wiedzę i doświadczenie w tym zakresie, będą mieli możliwość rozwijania tych umiejętności i zapoznania się z koncepcją Ról Zespołowych. Cel osiągniemy poprzez ćwiczenia i ustalenie sposobów zarządzania dla Każdej z Roli, jaką przyjmują pracownicy w zespole. W trakcie warsztatu rozegrane zostaną dwie gry symulacyjne: „Zmiany w przedsiębiorstwie" oraz „Traktat pokojowy". Dodatkowo zapoznamy się ze „Studium Przypadku", w ramach którego realizowany był projekt „odbudowy" zachwianych relacji międzyludzkich w firmie.

PROGRAM SZKOLENIA

1. ZASADY BUDOWANIA DOBREJ WSPÓŁPRACY W ZESPOLE.

- Ćwiczenie: „Piekło – Niebo Współpracy".
- Znaczenie entuzjazmu i zaangażowania. Czynniki sukcesu zespołu. „Idealny Proces SA" – ćwiczenie.
- Czynniki sukcesu jednostki i zespołu.
- Rola własnego nastawienia wpływającego na odniesienie sukcesu przez Firmę
- Prezentacja filmu „Latające ryby"
- Dyskusja po filmie koncentrująca się na 4 filarach sukcesu.
- Koło troski, koło wpływu – czyli od narzekania do działania.
- Rozwój kultury „nienarzekania" w zespołach.
- Zrozumienie i szacunek dla ludzi „innych niż ja sam".
- Siła różności osobowości – siła synergii.
- Ćwiczenie: „Miliony trójkątów"
- Ćwiczenie: „Parking strzeżony"

2. NASTAWIENIE MENAGERA. JAK USPRAWNIĆ KOMUNIKACJĘ W FIRMIE

- Znaczenie entuzjazmu i zaangażowania.
- Czynniki sukcesu jednostki i zespołu.
- Efektywna komunikacja
- Ćwiczenie: „Model"
- Test 7 pytań

3. EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE. JAK SKUTECZNIE BUDOWAĆ NASTAWIENIE NA WSPÓŁPRACĘ

- Dlaczego ludzie pracują w zespole?
- Typologia ludzi wraz z „instrukcją obsługi".
- Moje miejsce w grupie
- Fragment filmu Gladiator,
- Formalna i nieformalna hierarchia zespołu
- Budowanie zasad funkcjonowania zespołu
- Budowa zasad współpracy w zespole (model) i wypracowanie zasad.

Moja rola w zespole:

- Test „Moja rola w zespole" Test definiujący preferowaną rolę w pracy zespołowej
- Omówienie ról zespołowych
- Przedstawienie kolejnych etapów formowania się zespołu (formowania, docierania, normowania, współpracy)
- Dyskusja i wypracowanie definicji zespołu oraz sposobów budowania efektywnej współpracy.
- Cechy dobrych zespołów – wspólne wypracowanie i autoanaliza.
- Ćwiczenie: „Ślepi budowniczowie" – podsumowanie rozmowy o zasadach budowania współpracy w firmie

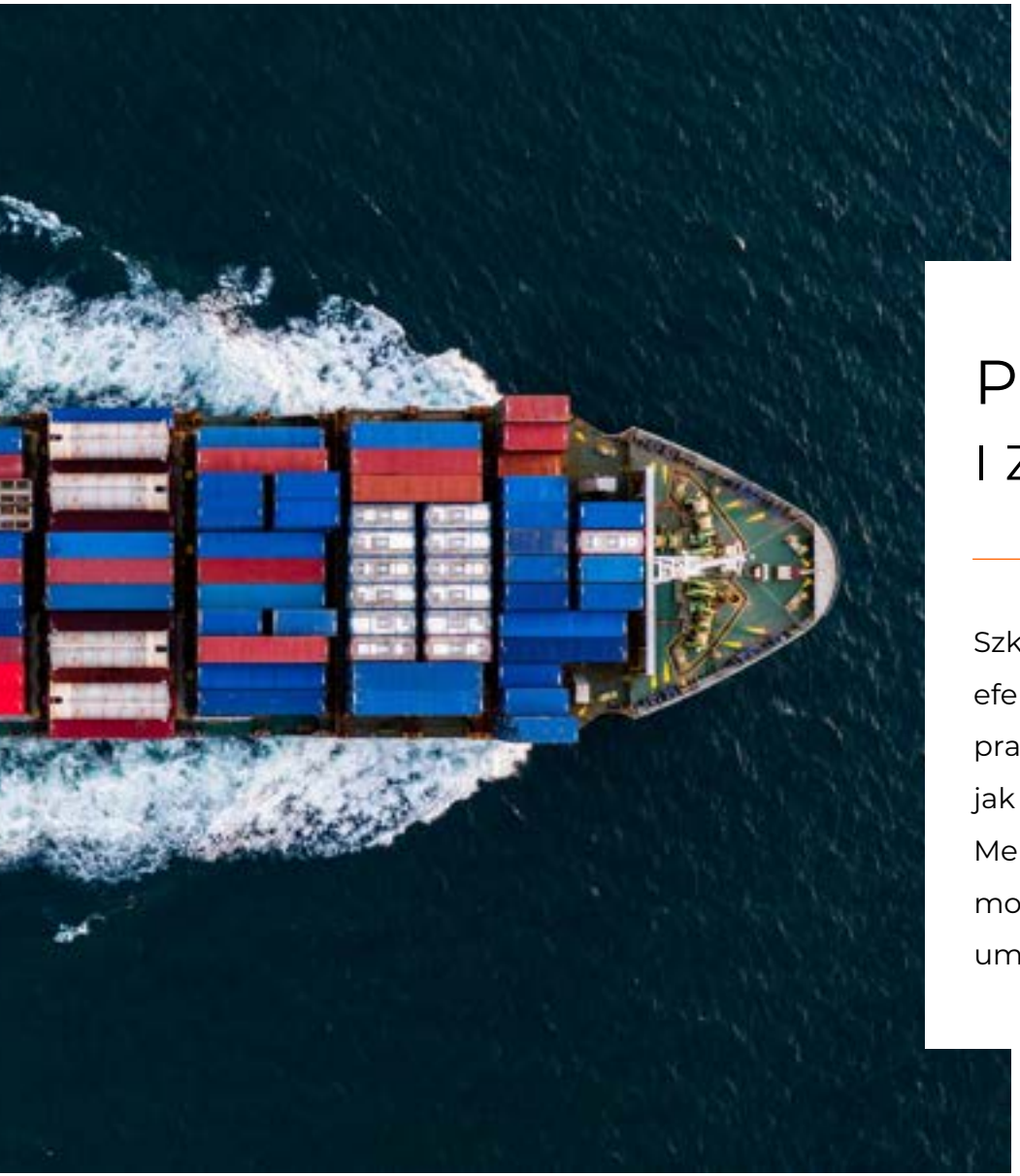
4. KOMUNIKACJA Z JAKO KLUCZ DO SKUTECZNEGO ZARZĄDZANIA.

- Ćwiczenie: „Helikopter w ogniu"
- Efektywna komunikacja w zespole
- Rola komunikacji w pracy zespołowej.
- Aktywne słuchanie
- Schemat przekazywania informacji zwrotnej.
- Jak się nawzajem motywować do działania w zespole?
- Wybrane teorie motywacji.
- Co tak naprawdę motywuje ludzi do działania? Dyskusja
- Motywująca informacja zwrotna

- Rodzaje bodźców. Jak przekazywać pozytywne i negatywne bodźce
- Techniki skutecznego motywowania
- Praktyczny trening rozmowy motywującej
- Zasady dobrej komunikacji w większych zespołach. Ćwiczenie: „Budowniczowie posągu Zin”
- Ćwiczenie Xianie i Experci
- Przekazywanie informacji krytycznych
- Schemat przekazywania informacji zwrotnej
- Zasady przekazywania informacji zwrotnej
- Efektywne realizowanie złożonych projektów w zespole – ćwiczenie: „Budowniczowie”
- Emocje w trakcie rozmowy i jak sobie z nimi radzić
- Korygowanie działań na podstawie oceny wykonania zadań
  - Prowadzenie rozmowy motywującej – schemat
  - Diagnozowanie problemów partnerów
  - Zasady prowadzenia rozmów dyscyplinujących
  - Jak egzekwować wyniki?
  - Asertywna postawa w rozmowie z trudnym pracownikiem
  - Przekazywanie trudnych decyzji – zwalnianie pracowników
  - Rozmowa oceniająca – ćwiczenia

5. PODSUMOWANIE SZKOLENIA

- Ćwiczenie podsumowujące: „Efektywny zespół”



Przywództwo sytuacyjne i zadania przywódcze w praktyce

Szkolenie da uczestnikom kompendium praktycznej wiedzy na temat efektywnego przewodzenia. Uczestnicy będą potrafili lepiej pobudzać swoich pracowników w kierunku wykonywania zlecanych zadań. Kursancie zobaczą, jak motywować pracowników za pomocą pozafinansowych motywatorów. Menadżer po szkoleniu będzie potrafił efektywnie wydawać polecenia, motywować pracowników, udzielać informację zwrotną. Zdobędzie również umiejętności łatwiejszego budowania autorytetu w grupie.

PROGRAM SZKOLENIA

1. LIDER – ROZWÓJ POTENCJAŁU PRACOWNIKÓW. PRZYWÓDZTWO SYTUACYJNE

- Działania w odniesieniu do zróżnicowanego zespołu pracowników.
- Analiza własnych zespołów potencjału i obszaru do rozwoju.
- *Określenie efektywnych stylów zarządzania w stosunku do poszczególnych osób w swoich zespołach.*
- *Plan działania wobec podwładnych, którzy są szczególnie ważni w zespołach.*
- *Lepsza diagnoza potrzeb poszczególnych pracowników*
- Analiza niezbędnych elementów właściwego procesu zarządzania zespołem
- Analiza funkcji i ról pracowników
- Diagnoza i rozwój najbardziej pożądanych talentów u poszczególnych Pracowników
- Określanie celów rozwojowych dla wybranych (optymalnych) talentów Pracowników.

2. EFEKTYWNE DELEGOWANIE ZADAŃ

- Jak skutecznie wydawać polecenie i przekazywać swoje oczekiwania?
- Zasady przekazywania poleceń
- Standard zlecania zadań (pięciopunktowa formuła)
- Najczęstsze błędy przy stawianiu zadań
- Rozmowa motywującą z pracownikiem
- Zasady prowadzenia rozmowy motywującej
- Diagnozowanie potrzeb pracownika
- Techniki skutecznego motywowania do wykonania zadania

3. MONITOROWANIE/ODBIÓR ZADANIA. OCENA I INFORMACJA ZWROTNA

- Monitorowanie działań pracownika
- Ocena wykonania zadania i udzielenie informacji zwrotnej.
- Korygowanie działań na podstawie oceny wykonania zadań
- Prowadzenie rozmowy monitorującej – schemat
- Diagnozowanie problemów pracowników
- Zasady prowadzenia rozmów dyscyplinujących
- Jak egzekwować wyniki?
- Asertywna postawa w rozmowie z trudnym pracownikiem
- Przekazywanie trudnych decyzji

4. LIDER – DOSKONAŁY MOTYWATOR

- Różnorodność czynników motywujących – Czy zawsze i wszystkich „kręci" to samo? Jak diagnozować potrzeby motywacyjne swoich pracowników?
- Motywacja indywidualna i zespołowa – Które podejście przynosi lepsze efekty?
- Rodzaje bodźców
- Jak przekazywać pozytywne i negatywne bodźce
- Znaczenie entuzjazmu i zaangażowania. Czynniki sukcesu zespołu.
- Źródła i przebieg konfliktów
- Reakcje na sytuacje konfliktowe
- Sposoby rozwiązywania konfliktów

5. KOMUNIKACJA WSPIERAJĄCA PRACOWNIKÓW. MODEL ROZMOWY WSPIERAJĄCEJ

- Umiejętności (zadawanie pytań, słuchanie i odzwierciedlanie, wspieranie) Menadżera Wspierającego
- Mapa wsparcia (wizja, rzeczywistość, plan, działanie, przegląd)
- Przekazywanie informacji krytycznych
- Schemat przekazywania informacji zwrotnej
  - Zasady przekazywania informacji zwrotnej
  - Przekazywanie negatywnej informacji zwrotnej
- Emocje w trakcie rozmowy i jak sobie z nimi radzić

6. ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W ZESPOLE

Rozwiązywanie konfliktów w zespole

- Źródła i przebieg konfliktów
- Rodzaje konfliktów
- Reakcje na sytuacje konfliktowe
- Sposoby rozwiązywania konfliktów
- Zachowania uczestników w konflikcie
- Stanowiska i interesy stron
- Zasady efektywnej komunikacji z pracownikami
- Ćwiczenie: „W co gramy w Firmie”

7. INDYWIDUALNE PLANY ROZWOJU

- Identyfikacja własnych obszarów rozwoju oraz określenie sposobów pracy nad nimi
- Wypracowanie action planu dla uczestników.
- Stworzenie IPR.

CERTES.

Motywowanie i budowanie zaangażowania u pracowników

Celem szkolenia jest zrozumienie zasad motywowania i angażowania pracowników. Uczestnicy dowiedzą się, jak uświadamiać podwładnych o własnym potencjale, aby wzmocnić ich siłę motywacji, poznają metody i kolejność działań motywujących. Zostaną przedstawione przyczyny demotywacji i hierarchia potrzeb.

PROGRAM SZKOLENIA

1. CZYM JEST MOTYWACJA DO PRACY?
2. MOTYWUJĄCE ZACHOWANIA WSPÓŁPRACOWNIÓW I ICH WPŁYW NA CIEBIE
   - Jak ty motywujesz podwładnych?
   - Jak możesz pomóc motywować swoich ludzi twoim menedżerom?
3. SIŁA MOTYWACJI ZALEŻY OD:
   - Wagi przywiązywanej przez daną osobę do celu, jaki chce osiągnąć
   - Szansy powodzenia (w opinii tej osoby)
   - Kondycji psychicznej i fizycznej
4. HIERARCHIA POTRZEB
5. ATMOSFERA UCZENIA SIĘ I ROZWOJU. ĆWICZENIE
6. KIEDY MENEDŻEROWIE STWARZAJĄ SYTUACJE ODPOWIADAJĄCE NA POTRZEBY PRACOWNIKÓW?
7. DZIESIĘĆ OBSZARÓW POTRZEB ODNOŚNIE DO ŚRODOWISKA PRACY.
8. PRZYCZYNY DEMOTYWACJI
9. MOTYWACJA DO PRACY, KROKI
10. PODEJŚCIE DO MOTYWACJI OD STRONY TREŚCI
    - Motywująca współpraca w zespole
    - Demotywująca współpraca w zespole
11. GDY CHCESZ PROWADZIĆ DOBRĄ, POZYTYWNĄ ROZMOWĘ: WSKAZÓWKI
12. MOTYWUJĄCA KOMUNIKACJA.
    - Zastrzeżenia pytania dyskusja
    - Odpowiedź na zastrzeżenia
    - Pozytywna konotacja
    - Jak rozmawiać w trudnych sytuacjach by rozmówca pozostał zmotywowany?
    - Motywujesz poprzez aktywne słuchanie. Jak?
13. MOTYWUJĄCA ŚWIADOMOŚĆ PRACOWNIKA DOTYCZĄCA WŁASNEGO POTENCJAŁU.
    - Zauważyć mocne strony pracownika
    - Edukacja pracowników;
    - Jak przyjąć postawę asertywną w sytuacji krytyki
    - Wyrażenie próśb
    - Wydawanie poleceń
    - Motywujące formułowanie asertywnej prośby
    - Motywujące sformułowanie asertywnego polecenia
    - Motywująca asertywna pochwała
    - Motywująca asertywna krytyka
    - Ćwiczenie: Kim jest dobry motywator?
14. MOTYWUJĄCY SYSTEM PRACY I WARTOŚCI
15. CHRONOLOGIA DZIAŁAŃ MOTYWUJĄCYCH

CERTES.

ZARZĄDZANIE EFEKTYWNOŚCIĄ OSOBISTĄ

CERTES.

Zarządzanie stresem i kontrolowanie emocji w relacjach z klientem i kierowcami

Szkolenie przedstawi zależności pomiędzy stresem a wypaleniem zawodowym. Uczestnicy stworzą indywidualny plan działania mający na celu obniżenie poziomu stresu w trudnych sytuacjach w pracy. Poznają zasady zdrowego myślenia i wypracują przekonania ułatwiające pracę. Zwiększą komfort pracy, obniżą napięcie i podniosą efektywność dzięki wprowadzaniu w życie nowych praktyk. Poznają mechanizmy odpowiedzialne za powstawanie stresu.

PROGRAM SZKOLENIA

1. CZYM JEST STRES – JEGO RODZAJE, ŹRÓDŁA I SKUTKI:

- Definicja i rodzaje stresu oraz poziomy jego natężenia na podstawie krzywej Yerkesa-Dodsona
- Rodzaje stresujących wydarzeń i ich indywidualna siła oddziaływania
- Główne źródła stresu
- Podstawowe grupy działań pozwalających obniżyć niekorzystny poziom stresu
- Analiza specyficznych sytuacji stresujących w pracy uczestników w kontaktach z kierowcami i klientami

2. PRAKTYCZNE TECHNIKI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM:

- Akceptacja sytuacji stresowej jako wstęp do radzenia sobie z nią i sposób obniżania napięcia
- Techniki oddechowe pozwalające opanować zdenerwowanie
- Ćwiczenia relaksacyjne Dennisona i Cooka
- Elementy treningu relaksacyjnego Jacobsona

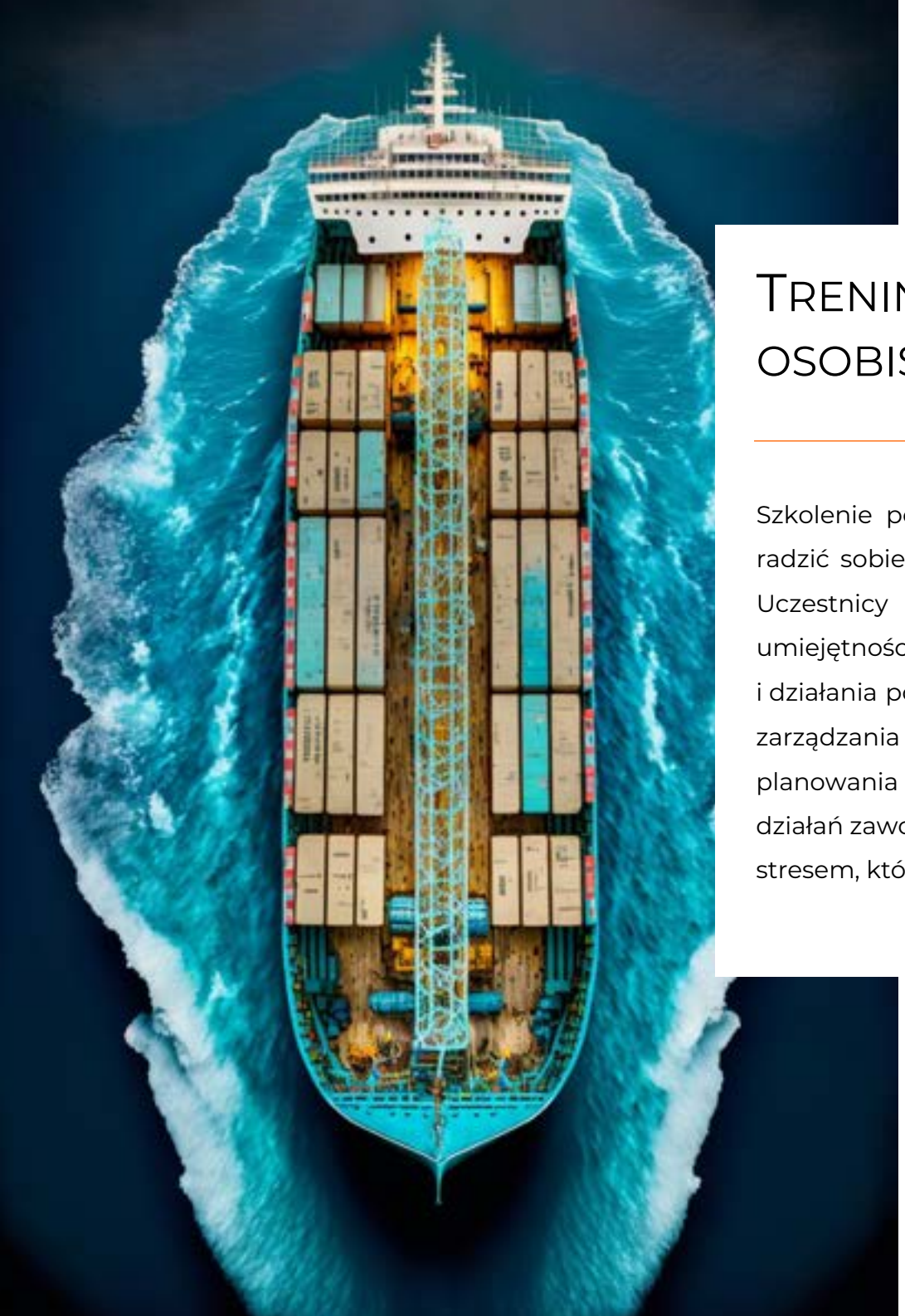
3. ROLA PRZEKONAŃ W POWSTAWANIU REAKCJI STRESOWEJ

- Czym są przekonania i jaki mają związek z powstawaniem stresu?
- Model ABCD Ellisa i jego wykorzystanie do weryfikacji własnych szkodliwych przekonań
- Powszechne przekonania podnoszące poziom napięcia
- Zasady zdrowego myślenia ułatwiające radzenie sobie z trudnymi sytuacjami
- Wypracowanie uniwersalnych przekonań ułatwiających utrzymanie spokoju w wymagających sytuacjach w rozmowach z Kierowcami i Klientami

4. DŁUGOTRWAŁY STRES I WYPALENIE ZAWODOWE:

- Czym jest wypalenie zawodowe, jaki ma związek ze stresem i jak wpływa na naszą pracę i życie
- Metody przeciwdziałania długotrwałemu stresowi:
  - aktywność fizyczna
  - sen
  - odżywianie
- Równowaga pomiędzy życiem zawodowym a osobistym
- Rola świadomego odpoczynku – planowanie działań mających na celu zmniejszanie napięcia i „ładowanie akumulatorów”

Wpracowanie indywidualnego planu działań mającego na celu zmniejszenie poziomu stresu w codziennej pracy uczestników.



CERTES.

Trening skuteczności osobistej w branży TSL

Szkolenie pozwoli uczestnikom określać priorytety i pokaże jak świadomie radzić sobie z „pożeraczami czasu” zarówno w pracy jak i życiu prywatnym. Uczestnicy ponadto będą mieli większą świadomość jak doskonalić umiejętności praktyczne w zakresie efektywnego zarządzania sobą w czasie i działania pod jego presją. Podczas warsztatów uczestnicy określą własny styl zarządzania czasem w pracy, a dzięki poznaniu kilku strategii i technik planowania czasu będą mogli podnosić efektywność i skuteczność swoich działań zawodowych. Uczestnicy przećwiczą również metody radzenia sobie ze stresem, który towarzyszy im w życiu zawodowym.

PROGRAM SZKOLENIA

1. ZAGROŻENIA MAJĄCE WPŁYW NA TWOJĄ EFEKTYWNOŚĆ W PRACY – O CO WARTO ZADBAĆ?

- Moje mocne i słabe strony w zarządzaniu sobą w czasie.
- Nawyki – pojęcie, rola a wpływ na naszą produktywność.
- Warsztat pokazujący jak wzmacniać nasze pozytywne nawyki i jak zmieniać nieprzynoszące skuteczności w wykonywaniu zadań.
- Zwycięstwo prywatne – 3 nawyki skutecznego działania zależne od nas samych.

2. WEWNĘTRZNE I ZEWNĘTRZNE CZYNNIKI OBNIŻAJĄCE EFEKTYWNOŚĆ DZIAŁANIA

- Wspólne zdefiniowanie najczęstszych tzw. „pożeraczy czasu".
- Diagnoza własnych „złodziei czasu".
- Eksploracja sposobów na eliminowanie ich w życiu zawodowym i prywatnym.
- Metody pracy ze skrzynką pocztową – triki ułatwiające planowanie i realizowanie priorytetowych zadań w pracy.

3. PLANOWANIE DNIA PRACY, A POSZUKIWANIE NAJLEPSZYCH ROZWIĄZAŃ

- 4 Generacje zarządzania czasem.
- Matryca zarządzania czasem, a sytuacje stresowe i gaszenie pożarów.
- „To do" lista i zjawisko urealniania się w swoim planie.
- 4 jeźdźców prokrastynacji – jak sobie z nimi radzić?
- Określenie własnej metody na doenergetyzowanie się.

4. SYTUACJE STRESOWE – CZYLI JAK JE OKIEŁZNAĆ W ŻYCIU ZAWODOWYM?

- Autoanaliza własnego poziomu stresu.
- Identyfikacja źródeł stresu na stanowisku pracy.
- Strategie i techniki radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy.

5. KOMUNIKACJA ASERTYWNA – JAKO NARZĘDZIE NIEZBĘDNE DO WDROŻENIA WE WŁASNEJ STRATEGII ANTYSTRESOWEJ

- Odróżnienie asertywności od zachowań agresywnych.
- Analiza swoich mocnych stron, a praca nad poczuciem własnej wartości, czyli asertywność a myślenie o sobie.
- Asertywność, a relacja z klientami, przewoźnikami, podwykonawcami w całym łańcuchu procesu logistycznego (tymi miłymi… i trudnymi).
- W transporcie wszystko jest na "już" – czyli jak asertywnie komunikować swoje działania.

6. SYTUACJE STRESOWE W BRANŻY TSL

- Zrozumienie procesu przygotowania się na sytuacje stresowe i kryzysowe.
- Analiza sytuacji trudnych w branży TSL.
- Sztuka przewidywania sytuacji trudnych wpływających bezpośrednio na stres a możliwość reakcji.
- Rozwiązania pozwalające na szybkie działanie w sytuacjach trudnych.
- Ustępstwa w sytuacjach trudnych na polu klient – spedytor – przewoźnik

CERTES.

Efektywne techniki organizacji pracy w firmie logistycznej

Celem szkolenia jest udoskonalenie umiejętności w zakresie planowania pracy własnej oraz nabycie umiejętności prawidłowego określania celów i skutecznego planowania. Dostarczenie wiedzy i praktycznych wskazówek dotyczących zwiększenia efektywności i wydajności pracy. Nabycie umiejętności radzenia sobie ze złymi nawykami i złodziejami czasu. Poznanie praktycznych narzędzi usprawniających zarządzanie czasem. Wypracowanie optymalnych metod zarządzania sobą w czasie w zmieniających się warunkach. Wypracowanie metod radzenia sobie z presja czasu i stresem

PROGRAM SZKOLENIA

Szkolenie oparte jest na grach symulacyjnych:
ZEGARMISTRZ i DETEKTYW

1. EFEKTYWNOŚĆ ZARZĄDZANIA CZASEM W BRANŻY LOGISTYCZNEJ:

- Moje mocne i słabe strony w zarządzaniu czasem
- Błędy w zarządzaniu czasem
- Nawyki skutecznego działania i ich wpływ na efektywność
- Reguły efektywności wg Briana Tracy

2. MODELOWANIE WŁASNEJ MOTYWACJI I WZMACNIANIE EFEKTYWNOŚCI W OPARCIU O CELE:

- Jak wpłynąć na własna motywację i przekierować swoją energię na konstruktywne rozwiązywanie problemów i efektywne wykonywanie zadań
- Reaktywny i proaktywny model Coveya, czyli na co mam wpływ, a na co wpływu nie mam
- Radzenie sobie z presja czasu
- Oblicza i konsekwencje wykonywania zadań pod presja czasu
- Zasady formułowania celów. Metoda SMART

3. TECHNIKI ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA SOBĄ W CZASIE:

Uczestnicy wezmą udział w interaktywnej grze symulacyjnej *Zegarmistrz*, która pozwala w sposób praktyczny udoskonalić kompetencje związane z planowaniem. Uczestnicy będą podczas gry decydować o ważności i pilności poszczególnych zadań. Doświadczą sytuacji zbliżonych do rzeczywistego życia zawodowego, w którym pojawiają się zadania i czynności nieplanowane, presja czasu oraz konieczność realizacji założonych celów. Wszystko to sprawi, że nabywanie kompetencji związanych z organizacja i planowaniem stanie się ciekawe, dynamiczne i zapadające w pamięć.

- Matryca Eisenhowera
- Metoda ALPEN
- Zastosowanie zasady Pareto w zarządzaniu czasem
- Zasada 60/40
- Złota godzina
- Jak nadawać priorytety zadaniom
- Układanie planu dziennego, tygodniowego i innych
- Kontrola realizacji planu
- Schemat I-BEAM, jako narzędzie, które pomaga nam w planowaniu i kontrolowaniu naszego planu dnia
- Określanie ramy czasowej dla realizacji zadania
- Zarządzanie sobą w ciągu dnia
- Fazy dnia – krzywa REFA

4. JAK RADZIĆ SOBIE ZE „ZŁODZIEJAMI CZASU”:

- Identyfikacja własnych „złodziei czasu”.
- Przyczyny niekonsekwencji w realizacji planu pracy.
- Sposoby wyeliminowania przeszkód w efektywnym wykorzystaniu czasu

5. OSTRZENIE PIŁY, CZYLI JAK DBAĆ O RÓWNOWAGĘ W CZTERECH WYMIARACH: DUCHOWYM, FIZYCZNYM, UMYSŁOWYM, SPOŁECZNO-EMOCJONALNYM.

Moduł rozpocznie gra szkoleniowa *Detektyw*. Wciągająca, humorystyczna fabuła wywołuje zaangażowanie i pozwala na zastanowienie się nad aspektami nie tylko planowania, ale również równowagi pomiędzy życiem prywatnym a osobistym. Uczestnicy mogą poczuć się niczym detektywi z klasycznych kryminałów. Wybór zadań wydaje się prosty, ale bardzo łatwo wpaść w pułapkę pilności spraw mało istotnych, zapominając o tym co naprawdę ważne:

- Jak dbać o harmonię pomiędzy życiem prywatnym a zawodowym
- Praca z kołem życia, pozwalająca uświadomić sobie poziom satysfakcji z poszczególnych obszarów życiowych, takich jak: rodzina, przyjaciele praca, zdrowie itd... Koło życia jest narzędziem do pracy z wyznaczaniem sobie celów, poszukiwania równowagi
- W jaki sposób moja „kondycja" wpływa na jakość wykonywanych zadań
- Stres jako czynnik zaburzający proces planowania:
  - Profilaktyka stresu
  - Jak powstaje stres?

Radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w firmie logistycznej

Komunikacja między oddziałami jest rozproszona tj. głównie telefon i email. Interpretacja szczególnie słowa pisanego może być zupełnie inna niż intencja nadawcy. W komunikacji z Klientem, szczególnie chodzi o sytuacje, kiedy Klienci sami generują konflikt – spory procent Klientów jest roszczeniowy i atakujący, nasi pracownicy potrzebują skupić się wtedy na faktach i rozwiązaniach a nie na tzw. rozgrywkach klienta, któremu zależy na osiągnięciu dla siebie maksymalnie największych korzyści.

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy i umiejętności z zakresu identyfikowania źródeł konfliktów wewnątrz i między-zespołowych oraz konfliktów w klientami, jak również zdobycie praktycznej wiedzy na temat kontrolowania własnych emocji i minimalizowanie emocji drugiej strony konfliktu.

CERTES.

PROGRAM SZKOLENIA

1. CZYM JEST KONFLIKT – WPROWADZENIE W TEMATYKĘ:

- Główne przyczyny i konsekwencje konfliktów
- Podejście do konfliktu a jego dynamika
- Rodzaje konfliktów wewnętrznych i zewnętrznych
- Zaburzenia komunikacji w sytuacji konfliktowej
- Emocjonalne aspekty uczestnictwa w konflikcie

2. KLASYFIKACJA KONFLIKTÓW I INDYWIDUALNE PREFERENCJE DO RADZENIA SOBIE:

- Klasyfikacja konfliktów ze względu na ich źródło wg Moore'a
- Sposoby prewencji i reagowania na różne kategorie konfliktów
- Style rozwiązywania konfliktów wg Thomasa-Killmana – test indywidualnych preferencji
- Trójkąt satysfakcji – zaspokojenie potrzeb stron konfliktu na trzech poziomach

3. DYNAMIKA KONFLIKTU:

- Uniwersalne mechanizmy napędzające konflikt
- Etapy konfliktów interpersonalnych i organizacyjnych
- Rozpoznawanie wczesnych sygnałów konfliktów
- Metody deeskalacji na różnych etapach sytuacji konfliktowych

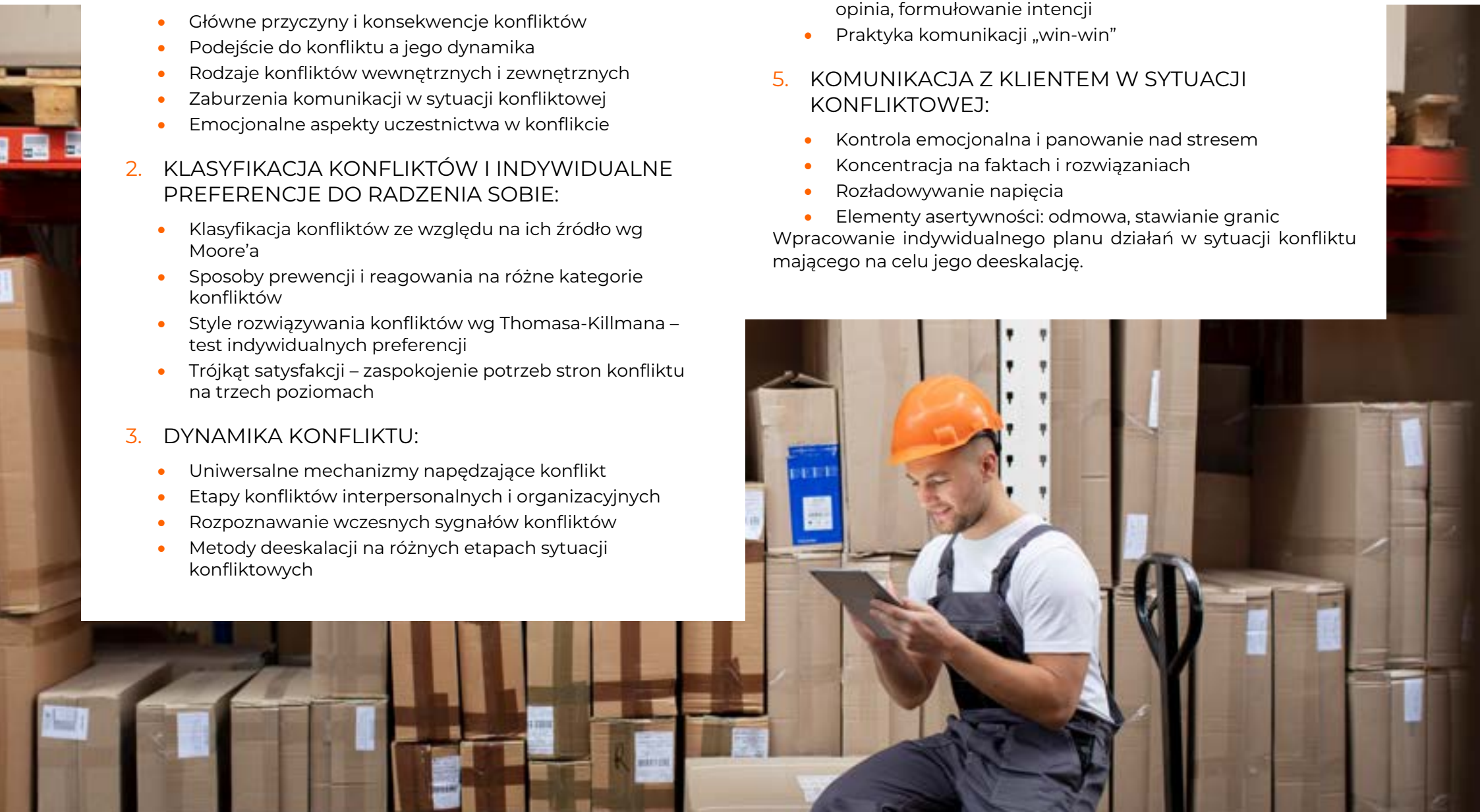
4. KOMUNIKACJA A KONFLIKT:

- Komunikaty generujące i wzmacniające konflikt: Komunikat „Ty", ocena, założenie, stereotyp, generalizacja
- Komunikaty zmniejszające napięcie – komunikat „Ja", opinia, formułowanie intencji
- Praktyka komunikacji „win-win"

5. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM W SYTUACJI KONFLIKTOWEJ:

- Kontrola emocjonalna i panowanie nad stresem
- Koncentracja na faktach i rozwiązaniach
- Rozładowywanie napięcia
- Elementy asertywności: odmowa, stawianie granic

Wpracowanie indywidualnego planu działań w sytuacji konfliktu mającego na celu jego deeskalację.



CERTES.

WDROŻENIA, KTÓRE MAJĄ SENS