

V Šumperku dne 3.7.2012

V rámci našeho projektu s názvem **Zvýšení adaptability zaměstnanců a zmírnění dopadů ekonomické krize vzděláváním zaměstnanců společnosti FAST Integration, s.r.o.** (registrační číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/35.01481) průběžně probíhají plánovaná školení.

Zaměstnanci jsou rozděleni do jednotlivých cílových skupin podle svého pracovního zařazení a popisu pracovní pozice. Za **období 27.4.2011 - 30.6.2012** byla cílová skupina proškolená v těchto oblastech:

Cílová skupina **„Top management“** absolvovala jednodenní školení *Workshop - strategie řízení lidských zdrojů, Firemní kultura, RP, ENVI* a dvoudenní školení *Workshop - komunikační trénink*. V rámci těchto školení se účastníci naučili vybírat a přijímat lidské zdroje do společnosti, jak adaptovat a stabilizovat zaměstnance, jak je vzdělávat, jak hodnotit jejich pracovní výkon a jak je motivovat. Naučili se diagnostikovat vlastní firemní kulturu, řídit ji a monitorovat, naučili se volit postupy při implementaci firemní kultury. Naučili se vést lidi (jednotlivce i týmy), předcházet konfliktům, seznámili se s základními technikami koučování. Naučili se efektivně komunikovat, formulovat myšlenky, pracovat s hlasem, aktivně naslouchat, reagovat a celkově působit na partnery.



Cílová skupina **„Vedoucí servisů a poboček“** absolvovala jednodenní školení *Firemní kultura, RP, ENVI* a dvoudenní školení *Workshop - vedení lidí a motivace, Workshop - komunikační trénink a Time management*. Účastníci školení se naučili ovládat základní pojmy a přístupy k problematice firemní kultury, pochopili vztah mezi firemním klima, interní komunikací a firemní kulturou a podstatu environmentální politiky. Získali přehled o základních nástrojích vedení lidí a nárocích na rozvoj zaměstnanců, zdokonalili své schopnosti vedoucího pracovníka a naučili se vhodně a odborně motivovat své zaměstnance. Prohloubili si své komunikační dovednosti, naučili se jak efektivně komunikovat s partnery, nadřízenými a podřízenými a jak reagovat v nepříjemných situacích. Naučili se efektivně organizovat a využívat svůj pracovní čas na základě analyzovaných hodnot, cílů a priorit a jak se vyvarovat zlodějům času a nefunkčním postupům a vzorcům chování.

Cílová skupina **„Specialisti“** (produktoví manažeři, referenti nákupu, referenti prodeje) absolvovala jednodenní školení *Zvládání stresových situací* a dvoudenní školení *Prezentační dovednosti*. Účastníci školení se naučili identifikovat vlastní situaci včetně hlavních stresorů, zjistili jak účinně předcházet stresu, jak zvládat stresové situace a jak účinně relaxovat. Naučili se připravit přesvědčivou, zajímavou a efektivní prezentaci, prezentovat, zvládat připomínky posluchačů a pracovat se stresem.



Cílová skupina **„Obchodníci“** (obchodní manažeři, obchodní zástupci) absolvovala dvoudenní školení *Time management, Strategie prodejního procesu a Jak získat a udržet zákazníka*. Účastníci školení se naučili stanovovat priority, organizovat čas, analyzovat vlastní harmonogram, osvojili si dovednosti časových rezerv a dobrých návyků a definovali si stereotypy, zlovyky a další zloděje času. Naučili se vytvořit strategii prodejního procesu, vyhodnotit nové možnosti prodeje, naučili

se poznat své zákazníky a osvojili si základní principy nového pohledu na prodejní proces. Naučili se jak rozpoznat typy zákazníků, analyzovat jejich potřeby, jak s nimi budovat vztah, dále ho rozvíjet a posilovat, a to v jednotlivých fázích vztahu.

Cílová skupina „**Administrativní pracovníci**“ (asistenti, referenti, fakturanti a účetní) absolvovala jednodenní školení *Zvládnání stresových situací* a dvoudenní školení *Komunikace v obtížných situacích*, *Komunikace win-win* a *Time management*. Účastníci školení se naučili identifikovat a analyzovat prvotní projevy stresu, definovali si stresory a základní chyby vedoucí ke stresu, naučili se zmapovat vlastní situaci a zjistili pomocí jakých nástrojů a metod mohou stresové situace zvládnout. Naučili se aktivně využívat komunikační nástroje, snížit negativní emoční napětí při komunikaci, minimalizovat komunikační chyby, zdolávat námitky a sebeovládat se. Naučili se identifikovat vyjednávací situace, přizpůsobit jim obsah a taktiky vyjednávání, identifikovat komunikační styly a přizpůsobit jim svůj styl, naučili se jak se vyhnout nedorozumění. Naučili se plánovat a organizovat svůj čas a definovali si zloděje času.



Cílová skupina „**Prodavači a servisní mechanici**“ absolvovala jednodenní školení *Zvládnání stresových situací* a dvoudenní školení *Úspěšná komunikace s klientem* a *Asertivní jednání*. Účastníci školení si definovali stres a jeho projevy, analyzovali si prvotní projevy stresu a základní chyby vedoucí ke stresu, naučili se jak zvýšit svou odolnost vůči stresu a jak stresové situace řešit. Naučili se rozpoznat osobnostní struktury klientů, jejich potřeby a očekávání a podle toho jednat, rozpoznat potřeby klientů a efektivně komunikovat. Naučili se vyjádřit svůj názor, seznámili se s asertivním řešením konfliktů a naučili se podávat asertivní zpětnou vazbu.

obsahem bylo rozpoznat co je a není asertivita, zásady a nástroje asertivní komunikace. Cílem kurzu bylo nenásilně, vlídně, ale pevně vyjádřit svůj názor, umět se prosadit, lépe komunikovat ve skupině, rozpoznat manipulaci a naučit se vědomě používat nástroje asertivní komunikace.

Všechny výše zmíněné cílové skupiny dále absolvovaly dvoudenní IT školení. Konkrétně *MS Excel I*, *MS Excel II*. - pro středně pokročilé, *MS Excel III*. - pro pokročilé, *MS Excel pro ekonomy a manažery*, *MS Word I*, *MS Word II*. - pro pokročilé a *MS Powerpoint*. Účastníci školení se naučili vytvářet tabulky, používat vzorce, funkce, vytvářet grafy, posloupnosti, seznamy, pracovat s komentáři, seznamy a databázemi, vytvářet kontingenční tabulky a grafy, jak ověřovat vstupní data a jak data chránit. Naučili se pracovat s textem, styly, odstavci, sloupci a odrážkami, naučili se vkládat tabulky a pracovat s objekty. Naučili se vytvářet prezentace a fólie, pracovat s objekty a efekty.

Cílová skupina „**Top management, Specialisti, Obchodníci a Administrativní pracovníci**“ absolvovala kurzy *angličtiny - s rodilým mluvčím* a *němčiny*. Účastníci školení si rozšířili a osvojili slovní zásobu, osvojili si gramatiku a prostřednictvím řady konverzačních cvičení se zdokonalili v mluveném slově.

Ke 14.6.2012, kdy bylo uzavřeno poslední sledované monitorovací období, bylo **podpořeno celkem 80 osob** - 59 mužů a 21 žen. **Počet úspěšných absolventů dosáhl hodnoty 489 osob** - 350 mužů a 139 žen.