








Mapa vhodnosti kurzů pro jednotlivé pracovní role v IT firmě

 organizace firmy „best practice“
  manažerské dovednosti
  obchodní dovednosti
  projektové dovednosti
  dovednosti pro realizaci
  3 délka kurzu ve dnech

 Obchodník	 Presales konzultant	 Manažer / Majitel	 Projektový manažer	 Konzultant	 Support konzultant	 Vývojář / Technik
Prodej IT řešení „Trust IT Selling“ 3			Dovednosti pro řízení ziskových IT projektů 2			
Prospect call 1			Řízení projektových schůzek 2			
Akviziční schůzky 2			Rozpočtování IT projektů 2			
Account management 2			Řízení krizových projektů 2			
Prezentační dovednosti v IT 2			Vývoj SW metodikou SCRUM 2			
Tajemná magie verbální manipulace 2			Realizace poradenských projektů 2			
Pokročilé techniky jednání a vyjednávání 2			Profesionální komunikace pro realizační role 2			
Řízení partnerů v distribučním řetězci 2			Strategie rozvoje IT firmy 2		Profesionální telefonická komunikace 1	
Kritické situace při prezentaci 2			Řízení obchodního týmu 2		Zvládání konfliktních a stresových situací 2	
Marketing v IT 2			Procesní efektivita realizace 2		Standardy komunikace supportu 2	
Typologie zákazníků a úspěšnost prodeje 2			Procesní standardy supportu 1		Školení školitelů 2	
Prodej znalostí a poradenství 2			Řízení IT firmy v krizi 2			
Time management v IT prostředí 1			Procesy personalistiky IT firmy 2			
Vedení lidí 1 - práce s jednotlivcem 2			Vedení lidí 2 - řízení a rozvoj týmu 2			
Vedení lidí 2 - řízení a rozvoj týmu 2			Vedení lidí 3 - hodnocení členů týmu 2			
Vedení lidí 3 - hodnocení členů týmu 2			Vedení lidí 4 - techniky koučování 2			
Vedení lidí 4 - techniky koučování 2			Právní minimum manažera v IT firmě 1			
Právní minimum manažera v IT firmě 1						

Přehled kurzů pro IT společnosti podle zaměření

Kurzy se zaměřením na efektivní firemní organizaci (5 kurzů)

- **Strategie rozvoje IT firmy (2 dny)**
Kurz představuje účastníkům kompletní systém strategického řízení společnosti. Zabývá se činnostmi od procesu formování vize společnosti na nejvyšší úrovni, až po osobní plány jednotlivých zaměstnanců na úrovni nejnižší. Trvalý růst firmy je založen na systému strategického řízení.
- **Řízení obchodního týmu (2 dny)**
Organizace je podmínkou výkonu týmu. Kurz se zabývá od strategické roviny, prezentované stanovením obchodních cílů a obchodních strategií přes praktické řídicí struktury mzdového systému, KPI obchodníka, pipeline, nebo definice segmentů až po nácvik pravidelných pohovorů nad obchodními výsledky.
- **Procesní efektivita realizace (2 dny)**
Obchod generuje obrát, realizace odpovídá za zisk. S nárůstem počtu pracovníků a projektů nabývá na důležitosti systém organizace realizačních týmů. Realizace a vývoj tvoří výraznou část nákladů firmy. Kurz se zabývá od strategické úrovně řízení až po motivaci jednatelce k vyššímu výkonu.
- **Procesní standardy supportu (1 den)**
Poskytování podpory stávajícím zákazníkům je jedním z pilířů dlouhodobé stability. Kurz se zabývá systémem organizace supportu, aby se zvýšila spokojenost zákazníků a zároveň minimalizovala náročnost na lidské zdroje. Tým podpory také bývá procentuálně výrazným zdrojem příjmů IT společnosti.
- **Řízení IT firmy v krizi (2 dny)**
Kritický stav se nejčastěji projevuje prudkým poklesem výkonu některého z týmů firmy. To již však bývá velmi pozdní signál. Kurz se zabývá technikami detekce potenciální krize, prevence jejich příčin i konkrétními postupy jejich zvládnutí.
- **Procesy personalistiky rostoucí IT firmy (2 dny)**
Personální procesy patří v úvodních fázích firmy k nejvíce podceňovaným. Přitom od určité velikosti firmy je právě personalistika přehlíženým úzkým místem, které brání dalšímu růstu firmy. Majitelé a management firmy k tomuto poznání však dojdou až po několika letech stagnace. Kurz v jednom celku přináší přehled procesů personalistiky v IT firmě a postupů jejich uvedení do praxe.

Manažerské dovednosti (7 kurzů)

- **Vedení lidí 1 – práce s jednotlivcem (2 dny)**
Kurz v jednom celku představuje dovednosti potřebné pro práci s jednotlivým pracovníkem, jakými jsou například motivace, zadání úkolu, kontrola nebo výtka k nekvalitní práci. Druhým cílem je sebepoznání účastníka z pohledu jeho silných i potenciálně slabších stránek při řízení lidí.
- **Vedení lidí 2 – řízení a rozvoj týmu (2 dny)**
Manažer svými dovednostmi klíčovým způsobem ovlivňuje celkový výkon, kreativitu a atmosféru v týmu. Kurz se svým obsahem zaměřuje na tři klíčové oblasti práce s týmem. Jsou jimi: plnění cílů kladených na celý tým, budování kvalitního týmu a řízený rozvoj členů týmu.

- **Vedení lidí 3 – hodnocení členů týmu (2 dny)**
Zpětná vazba manažera na výstupy práce podřízeného patří k silným motivačním nástrojům. Kurz se dívá na hodnocení zaměstnanců IT firmy jako na ucelený motivační systém. Zabývá se jak jeho zavedením, tak postupným pravidelným hodnocením s možnou vazbou na odměnu.
- **Vedení lidí 4 – techniky koučování (2 dny)**
Koučing je navedení koučovaného k vlastnímu růstu prostřednictvím pravidelného dialogu. Koučovaný sám přichází s nápady, návrhy a myšlenkami. Tím roste jeho výkon i spokojenost v životě. Koučing z pohledu managementu patří mezi vrcholné dovednosti při motivaci a řízení lidí.
- **Právní minimum manažera v IT firmě (1 den)**
Manažer svými činy při vedení lidí koná mnoho právně závazných úkonů. Cílem kurzu je seznámit populárně vědeckou formou s mantinely, které právo pro jeho každodenní činnost vytváří. V managementu platí ještě více než v běžném životě, neznalost práva neomlouvá.
- **Time management v IT prostředí (1 den)**
Denní praxí pracovníka v IT společnosti je zahlcení požadavky, úkoly a komunikací. Kurz přináší praktické návody, jak se tomuto zahlcení úspěšně bránit. Ať již z pohledu osobních cílů, způsobů organizace práce, časové organizace, nebo systému stanovování priorit každodenních úkolů.

Obchodní dovednosti (10 kurzů)

- **Prodej IT řešení „Trust IT Selling“ (3 dny)**
Kurz je založený na nové generaci obchodní metodiky „Trust IT Selling“. Tato je založena na vyvážené kombinaci tří klíčových prvků. V centru prodeje vidí řízené budování vztahů s konkrétními lidmi na straně zákazníka. Také se dívá na potřeby těchto lidí, jako na hybnou sílu prodeje a do třetice chápe přínosy plynoucí z prodávaného řešení jako důvod k obhájení ceny. To vše je spojeno v provázaných postupech.
- **Prospect call (1 den)**
Cílem kurzu je zvýšit úspěšnost sjednávání schůzek u potenciálních zákazníků prostřednictvím telefonu. O výsledku rozhodují čtyři složky hovoru: pozitivní nálada volajícího, rétorické schopnosti, forma hovoru a jeho obsah. Pro úspěch je nutné dobré sladění těchto složek v omezeném čase hovoru.
- **Akviziční schůzky (2 dny)**
Dovednostním zvládnutím akviziční schůzky se rozumí získání podpory konkrétní osoby pro námi nabízené řešení v průběhu obchodní schůzky. Celkový prodej řešení se skládá z většího počtu takovýchto akvizičních schůzek. Vyhrát znamená uspět alespoň v klíčových bodech.
- **Account management (2 dny)**
Kurz se zabývá řízením obchodů s portfoliem současných zákazníků tak, abychom dosáhli maximálního zisku s minimálními obchodními zdroji. Přitom bráníme vstupu konkurence k těm, kteří jsou pro nás do budoucna zajímaví. Postupy zahrnují stanovení strategie, atraktivitu klienta i budování vztahů.

- **Řízení partnerů v distribučním řetězci (2 dny)**
Nepřímý distribuční model prodeje přes obchodní partnery má řadu výhod. Cílem kurzu je obsáhnout klíčové dovednosti pro úspěšné řízení partnerů a tím dosáhnout plánovaných obchodních cílů. Od zvolení strategie podle perspektivy partnera po rozdílné způsoby jednání a podpory.
- **Prezentační dovednosti v IT (2 dny)**
Dovednost získat na svou stranu skupinu posluchačů prostřednictvím veřejného projevu patří ke klíčovým. Odborná znalost prezentujícího hraje pro pozitivní hodnocení prezentace velmi malou roli. Klíčové je osvojení „dojmových“ dovedností, na kterých je teprve možné stavět odbornou rovinu.
- **Kritické situace při prezentaci (2 dny)**
Kurz se zaměřuje na dovednosti, jak dosáhnout cíle prezentace i přes negativní naladění skupiny posluchačů. Mezi příklady takového naladění patří „expert“ v publiku, silný odpor posluchačů, nevěnování pozornosti, odcházení nebo verbální konflikt.
- **Pokročilé techniky jednání a vyjednávání (2 dny)**
Střetnutí špičkového vyjednavče s intuitivně jednajícím má podobný průběh jako hra kočky s bezbrannou myší. Výsledek jednání z pohledu predátora bývá o to kouzelnější, pokud je myš přesvědčena, že vlastně dosáhla svého. Vstupte prací s více cíly a různými technikami jednání mezi elitu.
- **Tajemná magie verbální manipulace (2 dny)**
Manipulací se označuje vědomá a plánovaná činnost k dosažení vytýčeného cíle u zvolené „oběti“ prostřednictvím vhodných verbálních nástrojů. V první úrovni kurz nabízí možnost konkrétní typ manipulace rozpoznat. Tím poskytuje možnost se jí bránit. V druhé úrovni manipulační nástroje využít.
- **Marketing v IT (2 dny)**
Kurz chápe marketing jako řízený zdroj obchodních příležitostí. Podle typu cílových zákazníků přináší přehled vhodných komunikačních kanálů, klíčových myšlenek formou přínosů a osvědčených strategických postupů. Významnou roli v marketingu IT řešení také hraje využívání referencí.
- **Prodej znalostí a poradenství (2 dny)**
Prodej znalostního poradenství a konzultací je vlajkovou lodí každé IT firmy. Pro úspěch je nutné získat důvěru klienta v zcela neuchopitelném předmětu obchodního vztahu. Jak dovést postojově konzervativního klienta k poznání, že „znalosti“, které od nás kupuje, pro něj mají vysokou cenu a potřebuje je?

Dovednosti pro úspěšný management IT projektů (4 kurzy)

- **Dovednosti pro řízení ziskových IT projektů (2 dny)**
Kurz se zaměřuje na klíčové prvky pro efektivní a ziskové řízení IT projektů. Projektový manager využívá k dosažení stanovených cílů projektu znalostí, metodických postupů, komunikace a vedení lidí. Kurz seznamuje účastníky s kompletní sadou postupů, včetně praktických návodů a šablon dokumentů.

- **Řízení projektových schůzek (2 dny)**
V průběhu realizace projektů vede projektový manažer celou řadu schůzek: vedení projektu, řídicí komise, interní porady, porady s lidmi na projektu. Jak správně řídit jejich průběh? Kurz nabízí praktický nácvik vedení těchto klíčových schůzek a zvládání širokého spektra kritických situací.
- **Rozpočtování IT projektů (2 dny)**
Projekty v oblasti IT řešení se vyznačují tím, že detailní specifikace dodávky je často známá až v průběhu realizace. Přesto již při tvorbě nabídky potřebujeme co nejpřesnější rozpočet. Tento plán se následně neustále zpřesňuje. Kurz se zaměřuje na dovednost a postupy plánování projektů.
- **Řízení krizových projektů (2 dny)**
Pokud se v průběhu projektu odchyluje kterýkoliv z klíčových parametrů (rozsah, čas realizace nebo vynaložené náklady), vyžaduje jeho stav zavedení krizového managementu. Kurz se zabývá postupy převzetí, zhodnocení stavu a následné nápravy projektu podle zvoleného scénáře.
- **Vývoj SW metodikou SCRUM (2 dny)**
Metodika SCRUM je založena na interaktivním a inkrementálním vývoji software v úzce spolupracujícím a sebeorganizujícím se týmu vývojářů v předem definovaných cyklech. Po správně provedeném zavedení zvyšuje prokazatelně SCRUM výkon vývojového týmu. Praxe však také ukazuje, že přináší řadu úskalí, které je nutné pro dosažené očekávaného efektu ošetřit.

Dovednosti pro pracovníky v realizaci a vývoji (5 kurzů)

- **Profesionální komunikace pro realizační role (2 dny)**
Lidé v realizaci jsou v každodenním kontaktu s klienty. Způsob jejich komunikace výrazně ovlivňuje spokojenost klientů a tím budoucí příjmy pro firmu. Technicky nadaní lidé a odborníci však mívají v oblasti komunikace menší nadání. Kurz nacvičí klíčové dovednosti pro pozitivní komunikaci.
- **Profesionální telefonická komunikace (1 den)**
Telefon dnes představuje jeden z nejčastěji využívaných komunikačních kanálů. Z pohledu práce v IT společnosti je naše profesionalita druhou stranou vnímána podle způsobu naší komunikace. Kurz přináší správné postupy vedení telefonického hovoru.
- **Zvládání konfliktních a stresových situací (2 dny)**
Realizace IT projektu vyvolává silně stresující, nebo konfliktní situace. A to jak mezi zákazníkem a realizátorem, tak uvnitř realizačního týmu. Přitom právě schopnost zvládnout takovéto situace rozhoduje o úspěchu a neúspěchu projektu. Kurz se zaměřuje na praktický nácvik zvládání těchto situací.
- **Standardy komunikace supportu (1 den)**
Podpora požadavků stávajících zákazníků je klíčovou činností IT firem. S rostoucím počtem zákazníků a jejich požadavků úměrně vzrůstá potřeba standardizace a profesionalizace procesu supportu. Cílem kurzu je profesionalizace komunikace pracovníků supportu v rámci celého procesu.

- **Školení školitelů (2 dny)**

Cílem školení je přenést maximum znalostí na školené osoby v omezeném čase. K tomu je nutné zaujmout, udržet jejich pozornost a využít všech technik využitelných k ukotvení probíraných znalostí. Kurz probírá postupy profesionálního školitele od přípravy až po školení samotné.