



osobní efektivita
priority
partnerství
leadership

delegování, odpovědnost
porozumění, vůdcovství
účinné řízení, koučování



Přehled tréninkových kurzů a workshopů

Tréninky zaměřené na zvyšování výkonnosti v managementu a obchodu

Individuální koučování manažerů

Moderování skupinového řešení problémů a úkolů a zlepšovacích workshopů

Poradenství, odborná podpora a trénink při zvyšování efektivnosti firemních procesů

Řízení komplexních změnových projektů u klienta

Dlouhodobé kurzy v koučování, moderování a efektivní práci s lidmi



metodiky zlepšování
motivace příkladem
efektivní procesy
definování, měření



FBE Praha, s. r. o.
Baarova 13, 140 00 Praha 4
e-mail: fbe@fbe.cz
tel.: 241 484 723

Člen mezinárodní sítě konzultačních firem
Sustainable Performance Improvement Network

Sesterská společnost FBE Bratislava
pravidelně pořádá otevřené kurzy v oblasti
Hard i Soft Skills
www.fbe.sk

www.fbe.cz



zážitkové učení
interaktivní přístup
orientace na cíle
aplikace v praxi
srozumitelnost
jednoduchost
statistické analýzy



Rozvoj obchodu a zákaznické orientace

Obchodní dovednosti a techniky prodeje	Vyjednávání v obtížných situacích
Zákaznický orientovaná komunikace	Key Account Management
Psychologie prodeje	Řízení obchodního týmu
Telefon v rukou obchodníka	Trénink a koučování obchodního týmu
Časový management pro obchodníky	Typologie zákazníků
Vyjednávání I., II.	Obrana proti manipulaci

Rozvoj komunikačních dovedností

Umění komunikovat – základní kurz	Komunikace v týmu a mezi týmy
Komunikace – prevence a řešení konfliktů	Mediace
Přesvědčivost v osobní komunikaci	Umění prezentovat I., II., III.
Vyjednávání interních zákaznických vztahů	Výcvik v koučování pro interní kouče I., II., III., roční až čtyřletý akreditovaný výcvik
Asertivita	Trénink interních trenérů
Vertikální a horizontální komunikace	

Rozvojové programy pro management

Budování a řízení pracovních týmů I., II.	Delegování
Důsledné řízení	Efektivní vedení porad a workshopů
Situační vedení	Moderování skupinové práce I., II.
Analytické myšlení	Manažerský hodnotící rozhovor
Manažerské rozhodování	Techniky poskytování zpětné vazby
Řešení problémů a konfliktů	Asertivita v praxi manažera
Management změny	Koučování v manažerské praxi I., II., III.
Řízení projektů a tvořivé řešení problémů a úkolů	Mentoring I., II.
Time management a sebeřízení	Techniky k podpoře kreativity I., II.
Zvládání stresu a psychohygienu	Sebezpoznaní a emocionální inteligence
Podpora týmové práce	

Personální systémy

Systém 360° zpětné vazby	AC/DC – Assessment a Development centra
--------------------------	---

Manažerské systémy

TQM – Total Quality Management	EFQM Excellence Model
Six Sigma	Strategické plánování zvyšování výkonnosti
Lean Management	Strategické plánování na základě analýzy konkurenčního prostředí podle M. Portera
Lean Office – simulace a optimalizace procesů	Reengineering a redesign procesů
ISO 9001:2000, ISO/TS 16949	ITIL/ITSM a ISO 2000 v praxi
Balanced Scorecard	Shingo Prize Model

Metody a nástroje zlepšování procesů

QFD – Quality Function Deployment – přenášení požadavků klienta do procesů	Benchmarking
FMEA – analýza možných chyb a jejich důsledků	VSM – hodnotová analýza
SPC – statistické metody řízení procesů I., II., III.	APQP, PPAP – plánování kvality produktů, schvalování dílů pro výrobu
DOE – návrh experimentů, faktorová analýza	Analýza rizik v procesech a systémech
MSA – způsobilost měřících systémů a kontrolních postupů	Aplikace SPC s podporou Minitab, SPC s podporou Microsoft Excel
	Aplikace FMEA s podporou APIS IQ, FMEA s podporou SCIO firmy PLATO

Projektový a procesní management

Projektový management I., II., III.	Moderování workshopů zlepšování procesů
Virtuální projektové týmy	Efektivní procesní řízení
Týmové řešení problémů	5S – optimalizace pracovního prostředí
Neustálé zlepšování (Kaizen/KVP/CPI)	TPM – Totálně produktivní údržba
Řešení problémů metodou 8D	

Telefonický kontakt s klientem

Profesionální telefonický kontakt
Komplexní rozvoj pracovníků Call Centra – pro operátorské i manažerské pozice

Security Management

Řešení krizových situací v zákaznickém prostoru finanční organizace

Kurzy připravujeme na míru podle potřeb klienta

Kurzy připravujeme na míru podle potřeb klienta