

- Inovativni treninzi
- Organizacioni konsalting
- Profesionalna regrutacija





**Action formula uspeha:  
*Kreirajte viziju,  
preduzmite konkretnu  
akciju i istrajte!***

Action Management Consulting (AMC) je srpsko-kanadska kompanija koja zauzima vodeću poziciju u Srbiji u domenu konsaltinga i korporativnog i individualnog razvoja. Naša posvećenost znači stabilno i dugoročno ispunjavanje očekivanja klijenata i poslovnih partnera.

Kroz kontinuirano usavršavanje i prilagođavanje, ulaganje u kadrove i savremene metode, mi već dugi niz godina razvijamo treninge vrhunskog kvaliteta. Naši specijalizovani treninzi kreirani su kao interaktivni edukativni seminari, gde je naglasak stavljen na značaj praktičnog poslovnog iskustva primenljivog na potrebe klijenta.

**Oblasti konsaltinga:**

- Inovativni treninzi
- Organizacioni konsalting
- Profesionalno regrutovanje menadžera

***Naša misija je da pružimo prvoklasnu konsultaciju u oblasti treninga i organizacionog razvoja, kao i kontinuiranu edukativnu podršku našim klijentima i partnerima, sa uslugom koja daleko prevazilazi klijentova očekivanja.***

Mi našim klijentima nudimo partnerstvo koje shvatamo veoma ozbiljno i odgovorno, i svaki naš susret je podređen jednom cilju: rezultatima koje naši klijenti žele i koje njihove kompanije i zaslužuju!

Dalja ekspanzija poslovnih aktivnosti Action Management Consulting-a ide u pravcu razvoja i usvajanja novih i naprednih metoda treninga i personalnog treninga (coaching), kao i obogaćivanja asortimana usluga.

### Ključ našeg uspeha:

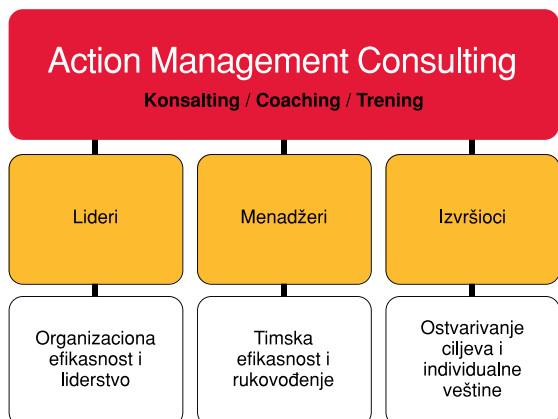
- Pružamo podršku od poverenja, na koju možete da se oslonite
- Postavljamo nove standarde stručnosti u konsalting industriji
- Nudimo produktivne motivišuće treninge koji podstiču razvoj i poslovni uspeh
- Radimo sa pojedincima na personalnom razvoju i postizanju ličnog uspeha
- Koristimo najnovije savremene metode i alate interaktivnog treninga
- Naši konsultanti imaju dugogodišnje profesionalno internacionalno i domaće iskustvo

Pozivamo vas da proširite znanja i usavršite veštine kroz naše raznovrsne programe ličnog i profesionalnog razvoja.

*Podite sa nama – znanjem do poslovnih uspeha!*

### Inovativni treninzi

Naši programi konsaltinga i treninga su dizajnirani da povećaju ličnu efektivnost pojedinaca, timova i organizacija. Mi kreiramo akciju koja doprinosi promeni ličnog stava, prihvatanju odgovornosti i usvajanju konstruktivnih stilova ponašanja. Koristimo savremene metode interaktivnog treninga kao sto su: studije slučaja - Case Studies, trening video klipovi i najsavremenije psihometrijske alate samoprocene i procene 360°, kao i tehnike i principe NLP-a.



### Organizacioni konsalting

#### Naš metod pristupa vašoj organizaciji je:

- Dijagnosticiranje i analiza trenutne situacije
- Sastavljanje plana akcije i razvojnih koraka
- Implementacija
- Realizacija
- Evaluacija

Prilikom analize trenutne situacije, služimo se oprobanim metodama poslovnih testiranja stavova menadžera i zaposlenih, konceptom tajnog kupca - Mystery Shopping kao i alatima i instrumentima merenja trenutne i željene organizacione kulture.



### Profesionalno regrutovanje kadrova

Selekciju menadžment kadrova obavljamo koristeći više nivoa profesionalne selekcije. Između ostalog vršimo analizu postojećeg profila kandidata i traženih kompetencija, odabir kandidata pomoću više nivoa selekcije i evaluaciju uspešnosti procesa.





## Action Mastermind Team

Action Mastermind je tim profesionalaca, stručnjaka u oblastima ličnog i organizacionog razvoja. Odlikuju nas visoka poslovna etika i usmerenje ka najsavremenijim programima razvoja. Naši konsultanti su profesionalci sa domaćim i internacionalnim iskustvom u različitim oblastima menadžmenta.

Kada trenutna znanja, veštine i ponašanje vaših zaposlenih nisu u skladu sa vašom poslovnom strategijom, naš tim profesionalaca je spreman da radi sa vama. Definisanje vašeg organizacionog razvoja je jedan od prioriteta, bilo da je u pitanju jednokratni trening ili strateško planiranje treninga većine zaposlenih u vašoj kompaniji. Naši konsultanti će vam pomoći da na najefikasniji način dođete do željenih rezultata.

Osnivač i generalni direktor kompanije Action Management Consulting, Gordana Berger, posle dugogodišnjeg rada u Kanadi i Americi, osnivanjem konsultanske kuće u Beogradu, približila je najsavremenije metode korporativnog razvoja kompanijama koje posluju u Srbiji i na Balkanu.

Kroz dugoročne konsultanske aranžmane u saradnji sa kanadskim konsultanskim kompanijama i Nacionalnom Bankom Kanade, pod pokroviteljstvom EBRD-a, Gordana Berger i Action Mastermind tim razvijaju i realizuju specijalizovane trening programe u oblasti unapređenja Tehnika i veština prodaje bankarskih usluga i treninge Naprednih prodajnih veština i tehnika pregovaranja, koji se smatraju pionirskim u nacionalnom bankarskom sistemu Srbije.

Osim bankarske i lizing industrije u Srbiji, i dugogodišnjeg konsaltinga niza istaknutih banaka (Komercijalna Banka, Eksim Banka, HVB Banka, Raiffeisen Leasing...), konsultanski projekti restrukturiranja banaka se sa velikim uspehom odvijaju u Ukrajini, Bosni i Hercegovini, Jermeniji i Rumuniji. Saradnja sa EAR-om i UNDP-om na projektima modernizacije Poreske Uprave Republike Srbije, obuke rukovodilaca institucija na republičkom i lokalnom nivou, trening ključnih menadžera devet Javnih preduzeća Srbije, kao i rad na projektu modernizacije Vlade Republike Srbije, doprinela je da Action Management Consulting opravda svoju ključnu reč u nazivu kompanije, i da kroz kreiranje *akcije* u pravom smeru postane partner sa kojim se sigurnije postižu željeni rezultati.

## Pregled programa treninga

Prodaja i odnosi sa klijentima		
Strana	Trening program	Trajanje
6	Prvoklasno pružanje usluga klijentima	1 dan
7	Profesionalne prodajne veštine i tehnike	2 dana
8	Napredne prodajne veštine i tehnike pregovaranja	2 dana
9	Profesionalne veštine i tehnike telefonske prodaje	2 dana

Lični i profesionalni razvoj		
Strana	Trening program	Trajanje
12	Oslobađanje ličnog potencijala	2 dana
13	Do poslovnih rešenja putem kreativnosti i inovativnosti	2 dana

Savremeni menadžment		
Strana	Trening program	Trajanje
16	Veštine efektne komunikacije i upravljanja konfliktom	2 dana
17	Umeće neverbalne komunikacije	2 dana
18	Veštine rukovođenja	2 dana
19	Lični menadžerski profil	coaching
20	Motivacija zaposlenih	1 dan
21	Izgradnja uspešnih timova	2 dana
22	Prezentacione veštine za menadžere	2 dana
23	Efektivno upravljanje vremenom	2 dana
24	Upravljanje stresom	1 dan

Liderstvo za XXI vek		
Strana	Trening program	Trajanje
26	Liderstvom do rezultata	2 dana
27	Lični liderski profil	coaching
28	Upravljanje promenama	1 dan

Upravljanje projektima		
Strana	Trening program	Trajanje
30	Profesionalno upravljanje projektima	2 dana

Ljudski resursi		
Strana	Trening program	Trajanje
32	Upravljanje ljudskim resursima	2 dana
33	Ocena radne uspešnosti i postavljanje ciljeva	1 dan
34	Mesto i uloga menadžera tokom ocene radne uspešnosti	1 dan
35	Mesto i uloga zaposlenog tokom ocene radne uspešnosti	1 dan
36	Tehnike bihevioralnog intervjua	1 dan
37	Trening trenera	3 dana



## Prodaja i odnosi sa klijentima

- Prvoklasno pružanje usluga klijentima
- Profesionalne prodajne veštine i tehnike
- Napredne prodajne veštine i tehnike pregovaranja
- Profesionalne veštine i tehnike telefonske prodaje

## Prodaja i odnosi sa klijentima

### Prvoklasno pružanje usluga klijentima

Naš trening program se preporučuje onima koji teže kvalitetnom pružanju usluga klijentima, uključujući menadžere koji su kreatori procedura i standarda i zaposlene koji u direktnoj komunikaciji sa klijentima predstavljaju imidž svoje kompanije. Kroz grupne i individualne vežbe učesnici će tokom treninga generisati planove koje će moći da primene u kompaniji kako bi premostili kvalitativne razlike između trenutnog i željenog standarda pružanja usluga.

***Teško ćete oduševiti klijenta novim proizvodom, ukoliko to niste uspeli starim.***

***Zig Ziglar***

#### **Ključne prednosti:**

- Razvijanje kritičnog shvatanja orijentisanosti na klijente
- Ostvarenje profitabilne dugoročne saradnje sa lojalnim klijentima
- Uviđanje trenutnih i planiranje željenih standarda interakcije sa klijentima
- Razumevanje očekivanja klijenata i načina da se očekivanja ispune
- Savlađivanje tehnika rešavanja žalbi klijenata i komunikacije sa teškim klijentima
- Kreiranje organizacione klime koja je adekvatna prvoklasnom pružanju usluga klijentima

#### **Glavne oblasti:**

- Važnost izgradnje organizacione klime koja podržava prvoklasno pružanje usluga klijentima
- Razlozi gubitka klijenata u današnjem konkurentnom okruženju
- Mapiranje trenutnog i kreiranje željenog Action Modela prvoklasnog pružanja usluga
- Važnost preuzimanja lične odgovornosti u svakodnevnoj interakciji sa klijentima
- Koja su očekivanja klijenata, važnost prvog utiska i koncepta *momenta istine*
- Pet praktičnih pravila prvoklasnog pružanja usluga
- Umetnost postavljanja pravilnih pitanja i aktivnog slušanja
- Prvoklasne veštine i standardi telefonske komunikacije
- Tehnike uspešnog rešavanja žalbi klijenata i rad sa teškim klijentima
- Važnost povratnih informacija od klijenata

#### **Primeri vežbi i razvojnih alata:**

- Action Model prvoklasnog pružanja usluga klijentima
- Samo-evaluacija: Lične veštine aktivnog slušanja
- Walt Disney Case Study – model uspeha
- Kratak interaktivan trening video  
*Rešavanje žalbi – koraci uspeha*
- Planovi akcije

Trajanje programa: 1 dan



## Prodaja i odnosi sa klijentima

### Profesionalne prodajne veštine i tehnike

Na ovom trening programu ćete imati mogućnosti da ovladate najsavremenijim veštinama i konceptima prodaje koji će povećati vašu efektivnost u prodaji. Tokom dva dana treninga proći ćete svaku fazu prodajnog procesa u interaktivnom treningu, tokom koga ćete vežbati nove tehnike prodaje na primerima iz vašeg svakodnevnog okruženja, prevazilazeći izazove sa kojima se srećete i razvijajući svoj potencijal prodavca.

***Svaka prodaja ima pet osnovnih prepreka: nema potrebe, nema novca, nema žurbe, nema želje, nema poverenja.***

**Zig Ziglar**

#### Ključne prednosti:

- Učenje novih veština i konceptata koji povećavaju efektivnost u prodaji
- Primenjivanje visokih standarda u komunikaciji sa klijentima i potencijalnim klijentima koji će pospešiti lojalnost i zadovoljstvo vaših klijenata
- Predstavljanje i vežbanje fraza koje kreiraju pozitivan imidž, umesto onih koje iritiraju i imaju negativnu konotaciju tokom komunikacije sa klijentima
- Razvijanje sposobnosti predviđanja, prepoznavanja i eliminisanja sumnji i primedbi uz upotrebu naprednih tehnika prevazilaženja istih
- Dobijanje povratne informacije o ličnom pristupu prodaji tokom simulacija i vežbi, u pozitivnom okruženju
- Usavršavanje veština vođenja klijenta kroz ciklus prodaje na način koji obezbeđuje prihvatanje ponude od strane klijenta i obostrano zadovoljstvo

#### Glavne oblasti:

- Sagledavanje sopstvene pozicije u odnosu na prodaju
- Action model koraka prodajnog ciklusa
- Važnost efektnog predstavljanja i kreiranja pozitivnog prvog utiska
- Praćenje neverbalne komunikacije tokom prodaje
- Pravilna formulacija pitanja do sagledavanja potreba i želja klijenata
- Pravila uspešne prezentacije proizvoda/usluga koji zadovoljavaju potrebe klijenata
- Efektno eliminisanje sumnji i primedbi
- Strategije ugovaranja prodaje za različite tipove potencijalnih klijenata
- Dodatna prodaja (Cross selling): profit za vašu kompaniju u budućnosti
- Tehnike prevencije i blagovremenog rešavanja žalbi

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Psihometrijski alati profesionalnog razvoja za svaki korak prodajnog ciklusa
- Action model koraka prodajnog ciklusa
- Sales Styles Inventory (SSI) – Upitnik Ličnog prodajnog stila
- Prilagođene igre uloga (Role play)
- Više kratkih trening video klipova
- Lični plan akcije koji se kreira tokom treninga

Trajanje programa: 2 dana



## Prodaja i odnosi sa klijentima

### Napredne prodajne veštine i tehnike pregovaranja

Tokom našeg naprednog trening programa veština i tehnika pregovaranja, koristimo efektne metode interaktivnog treninga, kao što su metod studije slučaja i simulacija procesa pregovaranja iz klijentovog okruženja, kroz koje učesnici individualno i u timu pronalaze najkvalitetnije rešenje za postizanje win-win rešenja pregovora.

*U biznisu ne dobijete ono što zaslužujete, već ono što ispregovarate.*

**Chester L. Karrass**

#### Ključne prednosti:

- Razumevanje primarnog pregovaračkog stila, taktika i moći
- Važnost svakog koraka modela pregovaranja radi ispunjenja pregovaračkih interesa
- Učenje tehnika koje će povećati vašu uspešnost u pregovorima
- Prevencija komplikovanih i neprijatnih situacija tokom pregovora

#### Glavne oblasti:

- Sagledavanje sopstvenog primarnog pregovaračkog stila
- Action model konstruktivnog pregovaranja
- Važnost pripreme, poznavanje interesa obe strane, primarnog pregovaračkog stila, taktika i moći
- Planiranje agende pregovaračkih tačaka bazirane na interesima
- Priprema BATNA i plana B
- Početak pregovora i stvaranje klime poverenja
- Tehnike konverzacije, NLP tehnike i praćenje neverbalnih signala
- Tehnike odlaganja i ubrzavanja pregovora
- Tipične reakcije vs funkcionalno prevazilaženje konflikta
- Principi ponašanja u određenim komplikovanim situacijama
- Proces zaključenja pregovora
- Strategije i taktike Win-Win pregovaranja

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Efektne check-liste
- Brojni upitnici i alati za svaki korak pregovaračkog ciklusa
- Negotiation Handling Intentions (NLH) - Upitnik samo-procena Primarne pregovaračke strategije



## Prodaja i odnosi sa klijentima

### Profesionalne veštine i tehnike telefonske prodaje

U našem specijalizovanom trening programu nastojimo da vam prenesemo primenjive metode telefonske prodaje, koji će vas usmeriti ka pravilnoj pripremi, vođenju prodajnog razgovora, prevazilaženju primedbi i uspešnom zaključenju prodaje. Kada usvojite ponašanja i veštine iz Action modela telefonske prodaje, imaćete bolje razumevanje sa svojim klijentima i potencijalnim klijentima, smanjićete lični nivo stresa i ugovarati više prodaja putem telefona.

***Setite se da nije važno šta i kako Vi lično želite da prodate, već šta i kako Vaš klijent želi da kupi.***

***Freeman Gosden***

#### Ključne prednosti:

- Primenjivanje sistematičnog *korak po korak*
- Action modela telefonske prodaje koji povećava vašu efektivnost u telefonskim pregovorima
- Naučićete da prepoznate različitosti klijenata i najefektniji način komunikacije sa njima
- Primenjivanje tehnika koje vam mogu omogućiti da razvijete svoj maksimum u telefonskoj prodaji
- Prevazilaženje sumnji i primedbi klijenata
- Prevazilaženje izazova telefonske komunikacije
- Usavršavanje tehnika komunikacije sa agresivnim klijentima
- Smanjenje stresa tokom telefonske prodaje

#### Glavne oblasti:

- Action Model telefonske prodaje
- Izazovi telefonske prodaje i komunikacije
- Važnost pripreme za poziv i definisanja cilja poziva
- Principi otvaranja komunikacije i kreiranja pozitivnog prvog utiska
- Strategije telefonske komunikacije sa različitim tipovima klijenata
- Matrica interakcije prodavac – klijent
- Ključne reči i prevazilaženje prepreka za različite tipove klijenata
- Vođenje razgovora pravilnom formulacijom pitanja
- Predstavljanje prednosti važnih klijentu na opisan način
- Tehnike eliminisanja sumnji i primedbi
- Razdvajanje problema komunikacije od problema pregovora
- Disanje i kontrola glasa
- Tehnike komunikacije sa agresivnim klijentima
- Direktni i ohrabrujući indirektni signali zatvaranja prodaje
- Principi anti-stresnog razmišljanja
- Evaluacija prodajnog razgovora

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Peak Personality Type Assessment (PPTA) –  
– Procena profila ličnosti
- Igre uloga (Role play) sa situacijama iz vašeg okruženja
- Lični plan akcije za svaki korak telefonske prodaje

## Lični i profesionalni razvoj

- Oslobađanje ličnog potencijala
- Do poslovnih rešenja putem kreativnosti i inovativnosti

## Lični i profesionalni razvoj

### Oslobađanje ličnog potencijala

Ovaj jedinstveni program vam omogućava da pomoću praktičnih i primenjivih metoda usavršite svoju samo-spoznavu, prihvatite ličnu odgovornost i isplanirate ostvarenje ciljeva. Tokom programa se osim upoznavanja sa ličnim potencijalom postiže i razumevanje ličnih potreba za interakcijom sa drugim ljudima, kao i razumevanje i prihvatanje individualnih različitosti ljudi u vašem okruženju.

*Ako verujete da nešto možete da postignete ili verujete da to ne možete postići, u oba slučaja ste u pravu.*

**Henry Ford**

#### Ključne prednosti:

- Preuzimanje lične odgovornosti i samo-spoznavaja
- Identifikovanje željenog pravca razvoja
- Pridržavanje praktičnog i primenjivog procesa ostvarivanja ciljeva
- Pravljenje plana akcije u cilju postizanja lične produktivnosti i uspešnosti
- Pokretanje lične motivacije i pozitivne energije

#### Glavne oblasti:

- Ključne dimenzije samo-spoznavaje
- Razumevanje i prihvatanje individualnih različitosti
- Određivanje ličnog sistema vrednosti i personalnih standarda
- Instrumentalne i terminalne vrednosti
- Lični stil usvajanja informacija, učenja i evaluacije
- Adaptabilnost i lični odnos prema promenama
- Interpersonalna orijentacija
- Prihvatanje lične odgovornosti i planiranje budućnosti
- Spoznaja ličnog sistema vrednosti u pogledu posla i karijere, porodice, finansijskog uspeha, zdravlja i kondicije
- Identifikacija ličnih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva
- Planiranje na mesečnom, nedeljnom i dnevnom nivou
- Model zacrtavanja jasnih finansijskih ciljeva
- Primenjive tehnike vizualizacije ciljeva
- Lični planovi akcija
- Prevazilaženje prepreka i postizanje ciljeva

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- The Learning Style Inventory (LSI) – Upitnik samo-procene Ličnog stila učenja
- *Pet nivoa ličnosti* – Individualna vežba spoznaje vlastitog sistema vrednosti
- Locus of Control Scale (LCS) – Upitnik samo-procene Lokusa kontrole
- Vežbe postavljanja ciljeva i planiranja



## Do poslovnih rešenja putem kreativnosti i inovativnosti

U današnjem poslovnom okruženju kompanije moraju da kontinuirano usavršavaju načine rešavanja operativnih izazova, pronalaze nove mogućnosti plasiranja svojih proizvoda i kreiranja novih proizvoda, kako bi povećali svoju efikasnost i produktivnost. Tokom našeg programa upoznaćete se sa načinima rešavanja kompleksnih problema koristeći modele koji kombinuju kreativne tehnike, analitičko razmišljanje i poznavanje poslovnih modela.

***Kompleksni problemi sa kojim se suočavamo ne mogu biti rešeni istim načinom razmišljanja koji smo imali kada smo ih kreirali.***

***Albert Einstein***

### **Ključne prednosti:**

- Primena kombinovanog modela analitičkog i kreativnog rešavanja problema
- Prepoznavanje ličnih konceptualnih grešaka i njihovo prevazilaženje
- Stimulacija lične i timske inovativnosti u razmišljanju i donošenju odluka
- Primena tehnika analize odlučivanja radi odabira najboljeg rešenja i postizanja grupnog konsenzusa

### **Glavne oblasti:**

- Potreba za kreativnošću i inovacijom u današnjem poslovnom okruženju
- Model analitičkog rešavanja problema
- Ograničenja Modela analitičkog rešavanja problema
- Model kreativnog rešavanja problema
- Principi smanjenje konceptualnih grešaka prilikom kreativnog rešavanja problema
- Primena kombinovanog modela analitičkog i kreativnog rešavanja problema
- Principi podrške inovativnom razmišljanju
- Orijentacija prema akciji i rešenjima

### **Primeri vežbi i razvojnih alata:**

- Studije slučaja praktične primene Modela analitičkog i kreativnog rešavanja problema
- Innovative Attitude Scale (IAS) – Upitnik procene lične inovativnosti



## Savremeni menadžment

- Veštine efektne komunikacije i upravljanja konfliktom
- Umeće neverbalne komunikacije
- Veštine rukovođenja
- Lični menadžerski profil
- Motivacija zaposlenih
- Izgradnja uspešnih timova
- Prezentacione veštine za menadžere
- Efektno upravljanje vremenom
- Upravljanje stresom

## Savremeni menadžment

### Veštine efektne komunikacije i upravljanja konfliktom

Savremeni menadžeri veliki deo svog vremena provedu komunicirajući sa ljudima koji ih okružuju – klijentima, saradnicima, kolegama u svojoj kompaniji.

Uspešno ispunjenje uloge menadžera znači efektnu komunikaciju u svim ovim interakcijama. Tokom našeg treninga shvatićete značaj i uticaj vašeg stila komunikacije na poslovni uspeh i rezultate koje ostvarujete. Naučićete kako da izgradite moćan profesionalan i kredibilan imidž koji će inspirisati druge, povećati njihovo poverenje u vas, a vaše veštine komunikacije učiniti efektnijim.

*Ljudi možda zaborave šta ste im rekli,  
ali pamte kako su se pored vas osećali.  
Carl W. Buechner*

#### Ključne prednosti:

- Razumevanje važnosti efektne komunikacije i uticaj na profesionalne rezultate
- Dobijanje povratne informacije o ličnom stilu komunikacije i mogućnosti izbora promene stila
- Učenje i primena principa aktivnog slušanja i efektnog postavljanja pitanja
- Upoznavanje sa principima davanja i primanja povratne informacije
- Smanjenje nesporazuma i konfliktnih situacija
- Povećanje asertivnosti i izgradnja poverenja
- Identifikacija ključnih situacija, planiranje ličnog plana razvoja i primena novonaučenih principa

#### Glavne oblasti:

- Uticaj ličnog stila na komunikaciju
- Uloga percepcije u ponašanju i interakciji sa okolinom
- Uticaj različitih stilova komunikacije na organizacionu klimu
- Uspešna komunikacija i prevazilaženje ličnih barijera
- Važnost svih komponenti komunikacije: govora tela, izbora reči i tona glasa
- Prepoznavanje neverbalnih poruka
- Prilagođavanje stila komunikacije sagovorniku
- Različiti reprezentacioni sistemi i uticaj na komunikaciju (VAKOG)
- Vodeći principe komunikacije usmerene na podršku
- Umetnost aktivnog slušanja i efektnog postavljanja pitanja
- Davanje konstruktivne povratne informacije
- Komunikacija putem moderne tehnologije
- Dijagnosticiranje ličnog stila ponašanja u konfliktu
- Razumevanje prirode različitih vrsta konflikta
- Kategorizacija različitih tipova konflikta
- Strategije uspešnih pristupa rešavanju konflikta
- Primena novonaučenih principa i veština na poslovne situacije

#### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Communication Styles (CS) – Primarni lični stil komunikacije – samo-dijagnostički upitnik
- Poslovne simulacije odabira pravilne menadžerske strategije rešavanja konflikta
- Personal Conflict Style (PCS) – Lični primarni stil rešavanja konflikta – samo-dijagnostički psihometrijski upitnik
- Action plan ličnog razvoja



## Umeće neverbalne komunikacije

Tokom ovog treninga imaćete prilike da u interaktivnom i pozitivnom okruženju usavršite dodatno svoje veštine komunikacije kroz fokusiranje na neverbalnu komponentu komunikacije. Bićete usmereni da preispitate svoja ranija shvatanja poslovnih i privatnih situacija, povećati razumevanje drugih ljudi i samo-spoznavaju.

*Kontakt pogledom je vizuelno rukovanje sa osobom.  
Stephen Boyd*

### Ključne prednosti:

- Razumevanje i uvažavanje različitosti u svakodnevnoj komunikaciji
- Usavršavanje posmatranja i razumevanja neverbalne komunikacije radi što efektivnije komunikacije
- Prepoznavanje pozitivnih signala i blagovremeno verbalizovanje radi potenciranja slaganja
- Uočavanje ličnih neverbalnih barijera, suočavanje sa ličnim razlozima u cilju nalaženja rešenja i otvaranja konstruktivne komunikacije
- Ostvarenje dugoročne saradnje i komunikacije usmerene na podršku

### Glavne oblasti:

- Važnost neverbalne komunikacije
- Osnovne emocije i neverbalni signali
- Razumevanje neverbalnih signala komunikacije
- Facijalna ekspresija, gestikulacije, držanje i orijentacija tela, fizička udaljenost, ton glasa
- Važnost prvog utiska
- Upoznavanje sa različitim sistemima reprezentacije i njihov efekat na komunikaciju
- VAKOG preference
- Percepcija i uticaj na donošenje odluka
- Uticaj percepcije na očekivanja i interpretaciju stvarnosti
- Usavršavanje u samo-spoznavaji
- Savremeni menadžer i emocionalna inteligencija

### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Personal Perception (PP) - Upitnici samo-evaluacije i 360° evaluacije Lične percepcije
- Kratki tematski video klipovi i fotografije radi procene neverbalnih signala i značenja situacija



### Veštine rukovođenja

Tokom našeg intenzivnog programa prolazi se kroz specifične oblasti rukovođenja zaposlenima. Program je osmišljen tako da učesnici ovladaju veštinama koji utiču na uspeh u radu sa ljudima i veštinama koje su neophodne bi se postigli željeni timski rezultati. Dijagnostička povratna informacija i individualni pristup su osigurani praktičnim vežbama, psihometrijskim upitnicima i planovima akcije koji se individualno popunjavaju radi planiranja i buduće primene novo-naučenih principa u stvarnom okruženju učesnika.

***Najveće greške nisu napravljene kao rezultat pogrešnih odgovora.***

***Najopasnije greške jesu postavljanje pogrešnih pitanja.***

***Peter F. Drucker***

#### **Ključne prednosti:**

- Potpuno razumevanje potrebnih menadžerski veština rukovođenja
- Izgradnja interpersonalnih veština efektne komunikacije
- Razumevanje uticaja sopstvenog ponašanja na druge
- Usvajanje znanja i veština izgradnje uspešnih timova
- Merenje znanja i nivoa stručnosti u oblastima ključnim za uspešno rukovođenje
- Planiranje napredka u oblastima u kojima su promene evidentno potrebne

#### **Glavne oblasti:**

- Razumevanje različitosti ljudi i implikacije na rukovođenje
- Lični razvoj samosvesti i profesionalnog intergriteta
- Planiranje, postavljanje ciljeva i efektno upravljanje ličnim prioritetima
- Lična motivacija i motivacija saradnika
- Primena efektnog sistema ocene radne uspešnosti kroz postavljanje ciljeva
- Obezbeđivanje povratne informacije i nagrađivanja u pravom trenutku
- Metode treninga i coachinga saradnika
- Organizacija posla i efikasno delegiranje po fazama
- Izgradnja i vođenje uspešnih timova
- Timsko liderstvo – izgradnja kredibiliteta
- Strategije prevazilaženja konflikta
- Uspešno sprovođenje organizacionih promena i prevazilaženje otpora ka promenama

#### **Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:**

- Assessment of Management Skills Development (AMSD) – Upitnik samo-evaluacije Ličnog profila menadžerskih veština
- Team Development Behaviours (TDB) - Samoprocena veština izgradnje timova



### **Lični menadžerski Profil/Personal Managerial Profile (PMP)**

Koristeći Psihometrijske alate samo-procene i alate procene 360°, kao napredni nivo treninga Veštine rukovođenja, predstavljamo vam mogućnost nastavka razvojnih menadžerskih veština, kroz instruktivan rad u mali grupama ili coaching 1:1, ključnih menadžera vaše kompanije. Alati procene 360° podrazumevaju strukturano dobijanje povratnih informacija popunjavajući upitnik Assessment of Management Skills Development (AMSD) – Upitnik samo-evaluacije Ličnog profila menadžerskih veština, od strane 5 saradnika kao osnov za lični razvoj i napredak rukovodioca.

## Savremeni menadžment

### Motivacija zaposlenih

Tokom našeg trening programa, imaćete prilike da koristeći najnovije modele i taktike pri rešavanju studija slučaja, primenite nove principe i tehnike motivacije zaposlenih i rešite izazove za koje ste ranije smatrali da su nesavladivi. Primenom sistematičnog modela dijagnostikovanja izazova u učinku, otkrićete uzroke nezadovoljstva i smanjenog učinka za situacije iz svog radnog okruženja koje budete sami odabrali.

*Ljudi često kažu da motivacija nije dugotrajna. Nije ni utisak koji ostaje posle tuširanja, zato se preporučuje svakodnevno.*

**Zig Ziglar**

#### Ključne prednosti:

- Razumevanje kako da motivišete zaposlene koristeći najefikasnije metode motivacije
- Samo-spoznaja kompetencija motivacije drugih i planiranje potrebnih koraka usavršavanja veština motivacije
- Povećanje razumevanja različitosti i potrebe za odgovarajućim pristupom prilikom blagovremenog davanja povratnih informacija
- Primena metoda i modela u sigurnom okruženju tokom treninga
- Buduće sistematično dijagnostikovanje stvarnih problema radne uspešnosti zaposlenih

#### Glavne oblasti:

- Efektne metode motivacije
- Veza između zadovoljstva poslom i radne uspešnosti
- Elementi Integrisanog motivacionog programa
- Definisane efektivnog sistema ocene radne uspešnosti kroz postavljanje ciljeva
- Uloga menadžera u prepoznavanju i nagrađivanju pozitivne inicijative
- Model strategijskog definisanja ponašanja
- Uticaj blagovremenog nagrađivanja, kažnjavanja i davanja povratne informacije na zadovoljstvo zaposlenih
- Upravljanje pomoću ciljeva –  
– Management by objectives - MBO
- Transformacija poželjnog u nadprosečno ponašanje
- Važnost nagrađivanja svakog nivoa usavršavanja
- Korišćenje e-maila u svrhu blagovremene motivacije
- Obezbeđivanje povratne informacije i nagrađivanja u pravom trenutku
- Action Model dijagnostikovanja izazova u učinku

#### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Motivational Skills Assessment (MSA) – Dijagnostički upitnik samoprocene Lične sposobnosti motivacije
- Studije slučaja rešavanja problema motivacije zaposlenih
- Action Performance Diagnostic Model – Action Model dijagnostikovanja izazova u učinku



## **Izgradnja uspešnih timova – – Team building**

Uspešno vođenje timova od strane menadžera pretpostavlja postojanje i razvijanje kredibiliteta, izgradnju inspirativne vizije, jasno definisana očekivanja, izgradnju poverenja i pravovremenog davanje povratne informacije. Tokom našeg programa, imaćete priliku da individualno i u timu radite na savremenim studijama slučaja, učestvujete u vežbama koje poboljšavaju efikasnost timskog rada i planirate upotrebu novo-naučenih principa na primerima iz svog radnog okruženja.

***Timski rad omogućava da prosečni ljudi postignu nadprosečne rezultate.***

***Andrew Carnegie***

### **Ključne prednosti:**

- Usavršavanje veština i znanja radi preuzimanja lične i timske odgovornosti
- Implementiranje principa efektnog timskog lidstva
- Izgradnja timskog poverenja
- Efikasnija izgradnja timova i postizanje visokog nivoa entuzijazma

### **Glavne oblasti:**

- Izgradnja i vođenje uspešnih timova
- Ograničenja timskog delovanja
- Sinergijski model upravljanja timovima
- Izgradnja zajedničke inspirativne vizije i odlučnosti
- Važnost doslednosti i jasno definisanih očekivanja
- Timsko liderstvo – izgradnja kredibiliteta
- Stvaranje konsenzusa i podrške u timskom radu
- Inspirisanje timske pripadnosti kroz ciljne zadatke
- Podsticanje saradnje članova tima
- Strategije rešavanje konflikta
- Obezbeđivanje povratnih informaciju – feedback
- Faze razvoja uspešnog tima
- Očuvanje kredibiliteta i poverenja članova tima

### **Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata**

- Studije slučaja (Case Study) – individualno i timsko rešavanje
- Team Development Behaviours (TDB) - Samoprocena veština izgradnje timova
- Takmičarske kreativne igre koje promovišu timski duh i saradnju članova u okviru tima, radi postizanja zajedničkog cilja

### **Napomena:**

Team building trening možemo u zavisnosti od vaših potreba, dizajnirati sa ciljem da se sastoji i isključivo od različitih takmičarskih aktivnosti ili timskih igrica, koje se mogu odigravati u konferencijskoj sali ili u prirodi, u trajanju od nekoliko sati do jednog dana treninga.

Trajanje programa: 2 dana

## Savremeni menadžment

### Prezentacione veštine za menadžere

Ovaj program vas može usmeriti ka uspešnijim javnim prezentacijama koje će unaprediti vaš profesionalan imidž i pomoći vam da svoje poruke efektno iskomunicirate. Tokom treninga ćete upoznati detaljne korake kreiranja uspešne prezentacije, promovisanja dinamične atmosfere i izvođenja prezentacija koje će biti ubedljive i originalne.

*Ljudi će možda sumnjati u ono što kažete, ali će verovati u ono što uradite.*

*Lewis Cass*

#### Ključne prednosti:

- Prevazilaženje ličnih barijera u javnom nastupu
- Kreiranje moćnih prezentacija radi uspešnog predstavljanja ličnog gledišta predpostavljenima, klijentima ili kolegama
- Priprema i izvođenje dinamičnih prezentacija
- Usvajanje primenjivih metoda i tehnika koje će upotpuniti lični stil prezentovanja i doprineti usavršavanju veština efektno komunikacije

#### Glavne oblasti:

- Priprema za javni nastup
- Definisavanje cilja ili svrhe prezentacije
- Poznavanje publike i njenih potreba
- Kreiranje ciljeva prezentacije
- Organizacija i struktura prezentacije
- Različite vrste struktura sadržaja prezentacije
- Prateći materijali kao podrška osnovnom cilju prezentacije
- Odabir audio – vizuelnih metoda na osnovu ciljeva prezentacije
- Prilagođavanje okruženja i odabir prostora za prezentaciju
- Kreiranje efektnog prvog i poslednjeg utiska o prezentaciji
- Vežba izvođenja prezentacije
- Lični stil i ponašanje
- Tehnike uspešne verbalne i neverbalne komunikacije
- Pridobijanje i zadržavanje pažnje publike
- Veštine postavljanja pitanja i retorička pitanja
- Aktivno slušanje i posmatranje publike
- Moć tranzicija i tišine
- Principi reagovanja na neplanirane situacije i stavove

#### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Vežbe pripreme za prezentaciju
- *3P tehnika* postavljanja pitanja
- Prezentacije učesnika snimljene kamerom se tokom treninga, u sigurnom okruženju, analiziraju i daju se konstruktivne povratne informacije u cilju razvoja i unapređenja



## Efektivno upravljanje vremenom

Pre nego što odlučite kojoj ćete aktivnosti dati prioritet u vašem radnom danu, važno je razumeti vaše lične, menadžerske i kompanijske vrednosti i ciljeve.

Tokom programa shvatićete svoje prioritete, naučiti tehnike efikasnog vođenja sastanaka i primenjive principe uspešnog delegiranja u cilju smanjenja stresa i preopterećenosti, uspostavljanja ravnoteže i uspeha u vašem poslovnom i privatnom životu.

***Nemojte reći da nemate dovoljno vremena.  
Vi imate isti broj časova u danu koje su imali i  
Helen Keler, Paster, Mikelandelo, majka Tereza,  
Leonardo de Vinči, Tomas Džeferson i Albert Ajnštajn.  
H. Jackson Brown***

### Ključne prednosti:

- Praktična primena principa efektivnog i uspešnog upravljanja vremenom i stresom
- Razumevanje tehnika određivanja prioriteta, planiranja i zadavanja ciljeva
- Prepoznavanje načina na koje gubimo vreme i učenje principa kojim gubitak vremena svodimo na minimum
- Kreiranje ličnog i profesionalnog plana akcije
- Upoznavanje sa principima efektivnog delegiranja
- Povećanje produktivnosti
- Postizanje ravnoteže između lične i profesionalne uloge

### Glavne oblasti:

- Definisane lične izazove pri upravljanju vremenom
- Kako upravljanje vremenom postaje upravljanje samim sobom
- Efikasno i efektivno upravljanje vremenom
- Zadavanje ciljeva i planiranje postizanje istih
- Identifikovanje ličnih ciljeva, vrednosti i prioriteta
- Planiranje na mesečnom, nedeljnom i dnevnom nivou
- Različite tehnike upravljanja vremenom
- Upravljanje vremenom i produktivnost
- Principi uspešnog delegiranja
- Pravila efektivnog korišćenja e-maila
- Priprema se za poslovni sastanak i evaluacija poslovnih sastanaka
- Postizanje ravnoteže između lične i profesionalne uloge

### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Action plan za specifične izazove upravljanja vremenom
- Time Management Index (TMI) – Indeks upravljanja vremenom – samo-dijagnostički upitnik
- Delegating Challenges (DC) – Izazovi delegiranja – upitnik samo-procene

### Upravljanje stresom

Na ovom interaktivnom treningu ćete naučiti primenu strategija koje će vas usmeriti da preuzmete aktivnu ulogu pri upoznavanju sa unutrašnjim i spoljašnjim izvorima stresa. Shvatićete važnost preuzimanja aktivne uloge pri kreiranju lične ravnoteže i okolnosti koje vas poslovno i privatno okružuju.

***Samo-disciplina počinje upravljanjem svojim mislima. Ako ne kontrolišete o čemu razmišljate, ne možete kontrolisati šta radite. Jednostavno, samo-disciplina vam omogućava da prvo mislite, a zatim reagujete.***

***Napoleon Hill***

#### **Ključne prednosti:**

- Praktična primena principa efektivnog i uspešnog upravljanja stresom
- Prepoznavanje prvih simptoma stresa i primena strategija i tehnika koje mogu da vam pomognu pri prevenciji i prevladavanju stresa
- Promena navika i prioriteta u skladu sa uspostavljanjem ličnog balansa

#### **Glavne oblasti:**

- Osnovni model formiranja stresa
- Reakcija na stresne situacije
- Produženo izlaganje stresu
- Strategije ublažavanja i prevencije stresa
- Ključni izvori stresa
- Stres i radna uspešnost
- Eliminisanje stresa prouzrokovanog vremenskim ograničenjima kroz metode upravljanja vremenom, saradnju i emocionalnu inteligenciju
- Eliminisanje stresa prouzrokovanog poslom kroz redizajn poslovnih zadataka, postavljanje prioriteta i ciljeva
- Stresno i anti-stresno razmišljanje

#### **Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:**

- Primena principa i tehnika za dugoročno i kratkoročno upravljanje stresom
- Life-Balance Analysis (LBA) – Analiza životnog balansa –
  - Individualna vežba
- Action Plan – Plan akcije



## Liderstvo za XXI vek

- Liderstvom do rezultata
- Lični liderski profil
- Upravljanje promenama



## Liderstvo za XXI vek

### Liderstvom do rezultata

U današnjem dinamičnom okruženju, potrebni su vešti lideri koji mogu da pokrenu organizacione promene i inspirišu zaposlene. U ovom programu saznaćete koja znanja i veštine posedujete, i koja su potrebna da postanete efektan lider u XXI veku. Bazirano na činjenici da se leaderske veštine uče i usavršavaju, tokom treninga ćete raditi na rešavanju stvarnih leaderskih izazova i imaćete priliku da koristite svoju kreativnost, iskustvo i novousvojena znanja kako biste došli do što kvalitetnijih rešenja.

*Postoji samo jedan način...*

*da utičete na nekog da uradi nešto što vi želite.*

*To je da učinite da ta osoba sama poželi to da uradi.*

*Dale Carnegie*

#### Ključne prednosti:

- Sagledavanje sebe, svoje kompanije i okruženja iz različite perspektive
- Usavršavanje neophodnih leaderskih veština radi povećanja lične efektivnosti
- Izgradnja leaderskih strategija za uspešno motivisanje timova i pojedinaca
- Kreiranje ravnoteže između lične i profesionalne uloge
- Inspirisanje inovacije i podrška pozitivnim i konstruktivnim idejama

#### Glavne oblasti:

- Značaj razvijanja leaderskih sposobnosti u modernom poslovanju
- Lider kao vizionar, facilitator, inovator, model i coach
- Samo-liderstvom do uspešnog inspirisanja drugih
- Uspostavljanje balansa između lične i profesionalne uloge
- Izgradnja ličnog i poslovnog uspeha kroz lični plan akcije
- Kreiranje zanimljive i inspirativne vizije i identifikacija zaposlenih sa njom
- Strategije liderstva i ličnog uticaja na druge
- Stvaranje klime poverenja
- Kreiranje pozitivne energije kroz sinergiju različitosti
- Podsticanje razumevanja i saradnje kroz napredne komunikacijske metode
- Razvijanje ličnih i timskih potencijala
- Postavljanje visokih standarda
- Lociranje oblasti za unapređenje znanja i veština
- Upravljanje pozitivnom energijom – dugoročna motivacija zaposlenih
- Duh inovacija - prikupljanje pozitivnih i konstruktivnih ideja
- Ulaganje u ljude kroz coaching, obezbeđivanje mogućnosti napredovanja i usavršavanja

#### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Leading Positive Change (LPC) - Lični profil liderstva
- Positive Organizational Diagnostics (POD) – Pozitivno organizaciono dijagnosticiranje
- Praktična vežba utvrđivanja pozitivnih elemenata organizacione klime
- Leadership Action Plan - plan efektnog liderstva vaše kompanije



## **Lični liderski Profil/Personal Leadership Profile (PLP)**

Koristeći Psihometrijske alate samo-procene i alate procene 360°, kao napredni nivo treninga Liderstvom do rezultata, predstavljamo vam mogućnost nastavka razvojnih liderskih veština, kroz rad u mali grupama ili coaching 1:1, ključnih lidera vaše kompanije.

Alati procene 360° podrazumevaju strukturano dobijanje povratnih informacija o liderskim kompetencijama, popunjavajući upitnik Leading Positive Change (LPC) –

- Lični profil liderstva, od strane 5 saradnika kao osnove za lični razvoj i napredak.

## Liderstvo za XXI vek

### Upravljanje promenama

Ključne kompetencije iz oblasti upravljanja promenama su neophodne u današnjem dinamičnom poslovnom okruženju, bilo da se u kompaniji implementira nova ideja ili se kompanija adaptira promenama u svom okruženju. Tokom seminara ćete se upoznati sa načinima smanjenja otpora prema promenama i kreirati plan koji će doprineti usmerenosti i efektivnosti sprovođenja programa promena u vašoj kompaniji.

*Ne preživljava ona vrsta koja je najjača, niti najinteligentnija, nego ona vrsta koja je najprilagodljivija promenama.*

*Charles Darwin*

#### Ključne prednosti:

- Povećanje spremnosti strukturiranog planiranja i implementacije programa promena
- Dijagnosticiranje glavnih izazova i koraka procesa promena
- Smanjenje otpora ka promenama, izgradnja podrške i istrajnosti
- Instaliranje sistema za nadgledanje i ocenjivanje radne uspešnosti u kompaniji

#### Glavne oblasti:

- Razumevanje promena u okruženju
- Evaluacija potrebe za organizacionim promenama
- Planiranje programa sprovođenja promena
- Priprema i predstavljanje programa organizacionih promena
- Principi smanjenja otpora i pridobijanje saradnje ključnih ljudi
- Izgradnja kapaciteta upravljanja promenama u vašoj kompaniji
- Dizajn strategije i efektno približavanje vizije
- Implementacija kroz promene u strukturi sistema i organizaciji
- Konsolidacija i primena novog sistema
- Praćenje napretka kroz sistem za ocenjivanje radne uspešnosti

#### Primeri vežbi i dodatnih razvojnih alata:

- Poslovna simulacija u kojoj učesnici kroz praktičan rad prolaze kroz korake procesa implementacije promena u organizaciji
- *7 Steps Change Management Process – 7 koraka upravljanja promenama* – samo-dijagnostički psihometrijski upitnik
- Efektne check-liste



## Upravljanje projektima

- Profesionalno upravljanje projektima

## Upravljanje projektima

### Profesionalno upravljanje projektima

Poslovanje u novom milenijumu zahteva planiranje, brzinu i fleksibilnost. Kompanije u sve većoj meri koriste upravljanja projektima kako bi što efikasnije koristili svoje resurse. Tokom ovog interaktivnog programa naučićete praktične i efektne tehnike kompletnog procesa upravljanja projektima, od planiranja i organizacije do implementacije, sa posebnim naglaskom na važnost pravilnog delegiranja poslova i komunikacije u timu i van tima.

*Lako je putovati kada znaš gde si krenuo.  
Kineska poslovice*

#### Ključne prednosti:

- Iniciranje, definisanje i planiranje uspešnih projekata
- Identifikacija praktičnih koraka formiranja produktivnog tima
- Efektno vođenje projektnog tima
- Praćenje i kontrola kvaliteta, potrebnog vremena, troškova i rizika
- Realizacija i upravljanje neplaniranim promenama tokom trajanja projekta
- Zaključivanje projekata na strukturiran i profesionalan način

#### Glavne oblasti:

- Principi profesionalnog upravljanja projektima
- Iniciranje i planiranje projekta
- Definisanje projekta kao najvažnija faza upravljanja projektima
- Matrica logike projekta
- Operativni plan projekta
- Metode i tehnike planiranja projekta (WBS, CPM, PERT, Gant...)
- Kritični poslovi i kritična putanja projekta
- Glavne odgovornosti projekt menadžera
- Podela poslova i delegiranje odgovornosti u projektnom timu
- Procena potrebnog vremena - deo planiranja najpodložniji greškama
- Razvijanje budžeta
- Optimizacija i zaključivanje plana projekta
- Realizacija i kontrola projekta
- Upravljanje rizicima
- Planiranje sastanaka projektnog tima
- Kontrola troškova na projektu
- Zaključivanje projekta
- Standardi završetka posla
- Evaluacija projekta

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Poslovna simulacija u kojoj polaznici kroz praktičan rad u grupama uče ključne korake u planiranju i izvođenju projekata
- Action Planning Guide – praktična interaktivna timska aktivnost planiranja projekta iz okruženja učesnika



## Ljudski resursi

- Upravljanje ljudskim resursima
- Ocena radne uspešnosti i postavljanje ciljeva
- Mesto i uloga menadžera tokom ocene radne uspešnosti
- Mesto i uloga zaposlenog tokom ocene radne uspešnosti
- Tehnike bihejvioralnog intervjua
- Trening trenera

## Ljudski resursi

### Upravljanje ljudskim resursima

Ovaj program obezbeđuje jedinstvenu mogućnost da HR profesionalci primene, revidiraju i refokusiraju postojeće aktivnosti svojih sektora Ljudskih Resursa i u interaktivnom radu kroz svoje planove akcija, primene novo-naučene principe organizacionog razvoja koji podržavaju promene u okruženju, doprinose strateškom regrutovanju i zadržavanju najboljih kadrova.

***Dobar si onoliko koliko su dobri ljudi koje si odabrao u svojoj kompaniji!***

***Ray Krock, osnivač McDonald's restorana***

#### **Ključne prednosti:**

- Razumevanje ključne uloge i značaja sektora Ljudskih Resursa u modernoj kompaniji
- Razvoj ideja o adekvatnom dizajnu sektora za Ljudske Resurse
- Dizajniranje efektnog sistema regrutacije i zadržavanja najboljih kadrova
- Postavljanje odgovarajuće strategije u oblasti razvoja zaposlenih
- Zadavanje okvira uspešnog alociranja HR prioriteta i odgovornosti u kompaniji
- HR koordinacija efektne ocene radne uspešnosti i motivacija zaposlenih kroz usvajanje adekvatnog sistema nagrađivanja
- Podržavanje standarda ponašanja i promovisanje organizacione kulture koja oslikava vrednosti kompanije

#### **Glavne oblasti:**

- Uloga i značaj zaposlenih u savremenom menadžmentu
- Ključne uloge i funkcije sektora za Ljudske Resurse
- Organizaciona klima, kultura i komunikacija
- Planiranje i upravljanje Ljudskim Resursima
- Organizaciona šema, klasifikacija poslova i opisi radnih mesta
- Izgradnja profesionalnog sistema regrutacije, selekcije i privlačenja najboljih kadrova
- Kreiranje sistema plata i beneficija
- Dizajn efektnog sistema ocene radne uspešnosti
- Strateški pristup obuci i razvoju zaposlenih
- Planiranje karijere i planiranje naslednika
- Obračun i implementacija paketa za stimulaciju
- Istraživanje stepena zadovoljstva zaposlenih
- Organizacioni razvoj
- Krizni HR menadžment

#### **Primeri vežbi i razvojnih alata:**

- Alati i primeri dokumenata svih ključnih HR funkcija
- HR Action Planning Model za sve funkcije HR sektora



## Ocena radne uspešnosti i postavljanje ciljeva

Na ovom trening programu naučićete principe dizajniranja efikasnog sistema ocene radne uspešnosti i važnost povezivanja postizanja ciljeva sa ocenom radnog učinka.

Kroz brojne interaktivne vežbe i studije slučaja učesnici imaju prilike da planiraju implementaciju sistema koji najviše odgovara strateškom usmerenju i vrednostima njihove kompanije.

*Hrabrost je ustati i reći svoje mišljenje drugima; hrabrost je takođe sedeti i slušati šta drugi imaju da nam kažu.*

**Winston Churchill**

### Ključne prednosti:

- Dizajn efikasnog sistema ocene radne uspešnosti vaše kompanije
- Detaljno upoznavanje sa procesom, ulogama i odgovornostima
- Uviđanje spona između strateških ciljeva organizacije, ocene radne uspešnosti i posla koji zaposleni obavlja
- Definisane očekivanja na nivou posla i kompanije
- Postavljanje merljivih ciljeva na nivou pojedinaca u saglasnosti sa strateškim ciljevima
- Smanjenje grešaka tokom ocene radne uspešnosti

### Glavne oblasti:

- Značaj ocene radne uspešnosti
- Povezivanje radne uspešnosti sa poslovnom strategijom
- Segmenti i standardi na nivou posla
- Ocena radne uspešnosti – procena: veština, znanja, mogućnosti i ponašanja
- Dizajn sistema za ocenu radne uspešnosti
- Kategorije i skale ocene radne uspešnosti
- *Model 5 koraka* postavljanja merljivih ciljeva
- Vremenski okvir i važnost ciljeva
- Principi smanjenja grešaka procene
- Uloge i odgovornosti zaposlenih i menadžera tokom razgovora o radnoj uspešnosti

### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- *Model 5 koraka* identifikacije i provere postavljanja ciljeva
- Studije slučaja i primeri različitih dokumenata ocena radne uspešnosti



## Ljudski resursi

### Mesto i uloga menadžera tokom ocene radne uspešnosti

Glavni zadatak svakog savremenog menadžera jeste da od ljudi kojima rukovodi dobije maksimum rezultata uz optimum uložene energije. Veštine komunikacije usmerene na podršku i blagovremeno davanja povratnih informacija su ključ uspeha ostvarenja ovakvih maksimalnih efekata i dolaze do posebnog značaja tokom razgovora o oceni radne uspešnosti.

*Ako ste iskreni, pohvala je efektna.*

*Ako ste neiskreni, ona je manipulativna!*

**Zig Ziglar**

#### Ključne prednosti:

- Blagovremena priprema menadžera za razgovor o radnoj uspešnosti
- Razumevanje strukture razgovora, lične i profesionalne uloge
- Promovisanje dvosmerne komunikacije
- Blagovremeno davanje povratne informacije
- Smanjenje nesporazuma i grešaka tokom ocene radne uspešnosti
- Kreiranje atmosfere koja motiviše i usmeravanje zaposlenih u pravom pravcu
- Priprema informacija i praćenje uspešnosti tokom cele godine

#### Glavne oblasti:

- Povezivanje radne uspešnosti sa poslovnom strategijom, organizacionim i profesionalnim ciljevima na nivou pojedinaca
- Uloga menadžera pri oceni radne uspešnosti
- Planiranje i priprema menadžera za razgovor o radnoj uspešnosti
- Koraci strukture razgovora ocene o radnoj uspešnosti
- Priprema prostora i neverbalna komunikacija
- Veštine i tehnike prevazilaženja potencijalnih komunikacionih izazova
- Principi komunikacije usmerene na podršku
- Principi smanjenja grešaka procene
- Strategije uspeha

#### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Strukturirana vežba *Metod kritičnog incidenta*
- Profesionalni trening klipovi za menadžere sa rešenjima i principima prevazilaženja potencijalnih komunikacionih izazova iz stvarnog okruženja, prilikom razgovora o radnoj uspešnosti zaposlenog
- Planovi akcije



## Mesto i uloga zaposlenog tokom ocene radne uspešnosti

Za uspešnu ocenu radne uspešnosti potrebna je pripremljenost i menadžera i zaposlenog, uz obostrano uvažavanje stavova i mišljenja. Prihvatajući proaktivnu ulogu u ovom procesu, zaposleni uče da preuzmu odgovornost za svoje rezultate, upoznaju svoje vrline i slabosti na kojima je potrebno raditi, planiraju buduće usavršavanje i postignuća.

***Ne zaboravite, ono što dobijate ukoliko dostignete svoje ciljeve, nije ni približno značajno kao ono šta postajete postićući ih!***

**Zig Ziglar**

### Ključne prednosti:

- Razvijanje osećaja ka zajedničkom cilju kojem teže i zaposleni i menadžeri
- Dvosmerna komunikacija o razjašnjavanje sadržaja posla
- Preuzimanje aktivne uloge i odgovornosti za lična ostvarenja i planiranje budućih postignuća
- Povećavanje osećaja poverenja u menadžere
- Otkrivanje potencijalnih izazova koji negativno utiču na produktivnost
- Mogućnost razgovora o budućoj perspektivi

### Glavne oblasti:

- Povezivanje radne uspešnosti sa poslovnom strategijom, organizacionim i profesionalnim ciljevima na nivou pojedinaca
- Uloga zaposlenog pri oceni radnog učinka
- Ocena radne uspešnosti- procena: veština, znanja, mogućnosti i ponašanja
- Metod *Kritičnog događaja*
- Kategorije i skale ocene radne uspešnosti
- Vremenski okvir i važnost ciljeva
- Kvantitativni i kvalitativni ciljevi
- Važnost pripreme i realnog sagledavanja ličnih sposobnosti
- Proaktivan pristup i preuzimanje lične odgovornosti
- Strategije uspeha

### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Strukturirana vežba *Metod kritičnog incidenta*
- Profesionalni instruktivni trening video klipovi za zaposlene sa rešenjima i principima pripremljenosti i aktivnog učešća zaposlenog tokom razgovora o radnoj uspešnosti

## Ljudski resursi

### Tehnike bihevioralnog intervjua

Bihevioralni intervjui su pravi izbor za sve kompanije koje žele da budu pravičnije, objektivnije, prediktivnije i konzistentnije u načinu na koji vrše procenjivanje kandidata. Tokom treninga učesnici će biti upoznati sa primenjivim tehnikama koje će im omogućiti da procene da li kandidat poseduje karakteristike, takozvane kompetencije neophodne za uspeh na poslu.

***Nema ničeg beskorisnije od toga da radite efikasno ono što ne bi trebalo ni da bude urađeno.***

***Peter Drucker***

#### **Ključne prednosti:**

- Upoznavanje sa tehnikama bihevioralnog intervjua
- Razumevanje kompetencija i odgovarajuća pitanja
- Primena tehnika kritičnog i hipotetičkog događaja
- Upoznavanje sa tokom intervjua i karakteristikama svake faze
- Definisane i značenje odgovarajuće skale ocenjivanja
- Pripremljenost intervjua radi smanjenja grešaka
- Izrada akcionog plana za HR

#### **Glavne oblasti:**

- Intervju kao metod selekcije
- Analiza posla
- Tradicionalni vs Bihevioralni intervjui
- Prednosti bihevioralnog intervjua
- Kompetencije i nivoi kompetencija
- Tehnika kritičnog događaja
- Tehnika hipotetičkog događaja
- Bihevioralna pitanja
- Preporučena forma pitanja i pitanja koja treba izbeći
- Priprema za bihevioralni intervjui
- Prihvatljivost i ocenjivanje odgovora
- Greške intervjua
- Forma izveštaja
- Neophodna dokumentacija

#### **Primeri vežbi i razvojnih alata:**

- Action mini test – Otkrivanje diskriminatornih pitanja
- Sastavljanje liste bihevioralnih pitanja
- Simulacija bihevioralnog intervjua
- Primeri dokumenata pojedinačnog i zbirnog izveštaja



## Trening trenera

Veštine prezentacije i javnog nastupa su kod mnogih ljudi veoma visoko rangirane na listi najvećih strahova. Ovaj trening će vam pomoći da postanete samouvereniji u svom javnom nastupu, jer ćete kroz sistematsko formulisanje i dizajn seminara biti pripremljeni za svaku fazu treninga. Tokom izvođenja praktičnog dela treninga, vi ćete kroz svoju prezentaciju imati prilike da primenite novonaučene veštine i znanja koja će vas uputiti u svet profesionalnog bavljenja treningom.

*Informacija se daje drugom, komunikacijom se dopire do drugog.*

**Sydney J. Haris**

### Ključne prednosti:

- Sistematsko dizajniranje treninga
- Upoznavanje ličnog stila učenja i potrebe prilagođavanja treninga različitim stilovima učenja
- Razumevanje kriterijuma za odabir različitih interaktivnih metoda obuke
- Važnost korišćenja različitih audio – vizuelnih sredstava
- Upoznavanje sa različitim metodama treninga, njihovom primenom i pravilnim odabirom
- Upoznavanje sa različitim tipovima potencijalnih problematičnih polaznika i snalaženje sa svakim od njih
- Shvatanje važnosti pravilne i blagovremene povratne informacije
- Učenje tehnika postavljanja pitanja tokom seminara
- Usavršavanje veština javnog nastupa i dizajniranja trening sesija u sigurnom okruženju
- Lična spoznaja o potencijalima za bavljenje poslom trenera

### Glavne oblasti:

- Karakteristike uspešnog trenera
- Sistematsko formulisanje seminara
- Dizajniranje treninga
- Faze seminara
- Principi učenja odraslih
- Pamćenje i zaboravljanje
- Kriterijumi za odabir metoda obuke
- Prednosti i mane različitih metoda obuke
- Vizuelna sredstva
- Principi ko-trenerskog rada
- Usavršavanje veština javnog nastupa
- Rad sa različitim tipovima problematičnih polaznika
- Principi davanja i primanja povratne informacije
- Tehnika postavljanja pitanja
- Veštine posmatranja neverbalne komunikacije
- Praktični saveti za opuštanje pred početak treninga
- Praktično izvođenje treninga

### Primeri vežbi i razvojnih alata:

- Vežbe procene i kreiranja ciljeva učenja
- The Learning Style Inventory (LSI) –  
– Upitnik Ličnog stila učenja
- Primeri dokumenata i vežbe dizajna seminara
- Snimanje kamerom, prikazivanje i davanje povratne informacije

Trajanje programa: 3 dana



**Action Management Consulting d.o.o.**

Bulevar Mihajla Pupina 165b

11070 Belgrade, Serbia

Tel: +381 11 214 7660

Mob: +381 64 223 2727

Fax: +381 11 213 4516

[info@amc.rs](mailto:info@amc.rs)

[info@actionconsulting.com](mailto:info@actionconsulting.com)

[www.amc.rs](http://www.amc.rs)