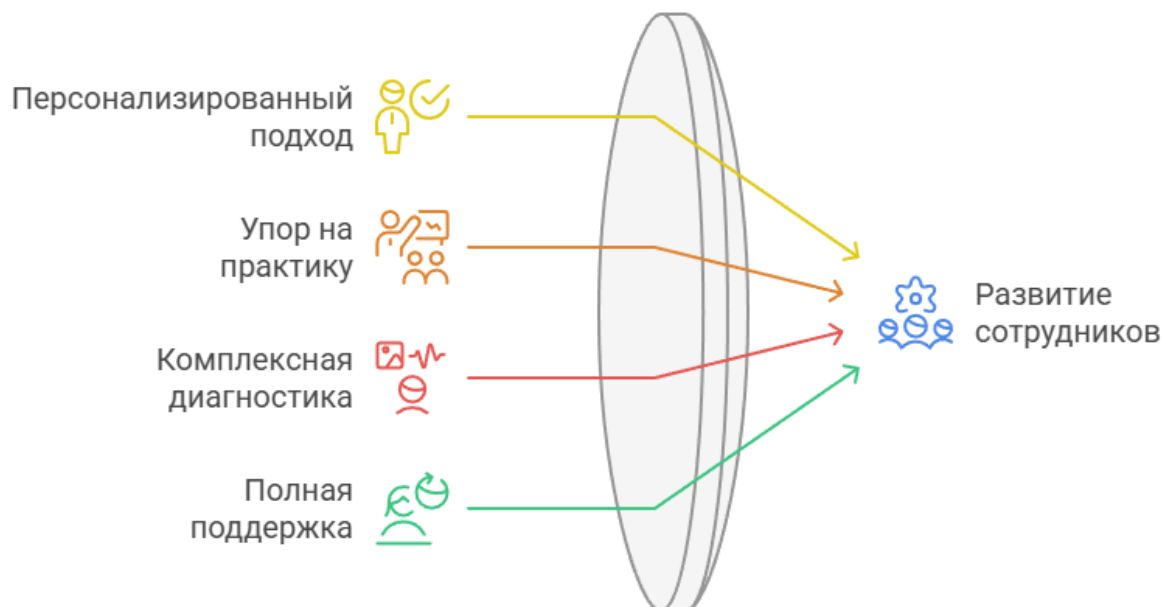




Каталог корпоративных тренингов HR-UP для специалистов и кадрового резерва

Ключевые преимущества наших тренингов



1. Персонализированный подход под задачи бизнеса

Мы разрабатываем тренинги с учётом индивидуальных потребностей компании: проводим адаптацию методов обучения и подбираем инструменты конкретно под ваши задачи. Из тренинга можно добавить или убрать отдельные блоки, чтобы сделать его максимально подходящим под цели, стоящие перед компанией.

2. Упор на практику и формирование навыков

Наша задача — именно сформировать навык. Тренинги носят навыковую направленность: мы отрабатываем конкретные навыки в различных упражнениях и показываем, как их можно применить на практике.

3. Комплексная диагностика

При покупке любого тренинга мы проводим:

- **Предварительную диагностику** для определения текущего уровня
- **Итоговую диагностику** для оценки результатов с помощью тестов и ситуационных задач (Situation Judgment Test)

При заказе трёх и более тренингов проводится **комплексная диагностика потребностей в развитии** ваших сотрудников.

4. Полная поддержка и готовые инструменты для внедрения

После обучения вы получаете готовый набор для самостоятельной работы: практические инструменты, методические материалы и доступ к экспертным консультациям. Это позволяет компании продолжать развитие сотрудников своими силами и закреплять полученные результаты на долгосрочной основе.

Содержание

1



Тайм-менеджмент

Освоение техник управления временем - планирования задач, расстановки приоритетов с помощью матрицы Эйзенхауэра, методов Getting Things Done и Pomodoro, позволит сотрудникам эффективно организовывать рабочий день, контролировать нагрузку и снижать прокрастинацию. Команда повысит продуктивность на 15-25%, ускорит бизнес-процессы, уменьшит стресс и будет быстрее достигать ключевых бизнес-целей. [Более подробно](#)

2



Ориентация на результат

Развитие навыков стратегического целеполагания, проактивного подхода к препятствиям, самомотивации и ментальной устойчивости формирует у сотрудников внутреннюю мотивацию к достижению амбициозных целей. Компания получает рост продуктивности на 27-42%, ускорение достижения стратегических целей на 34%, увеличение количества инициатив "снизу" на 47% и создание атмосферы высоких достижений. [Более подробно](#)

3



Эффективная коммуникация

Развитие навыков активного слушания, структурированной коммуникации и адаптации к различным коммуникативным стилям значительно повышает качество общения с клиентами и коллегами. Наблюдается рост индекса NPS на 15-27%, сокращение времени согласований на 35%, снижение внутренних конфликтов на 40-60% и укрепление корпоративной культуры через улучшение взаимодействия. [Более подробно](#)

4



Техника больших продаж

Системный подход к работе с клиентами через диагностику потребностей, презентацию решений и работу с возражениями позволяет перейти от продажи товаров к решению задач клиента. Специалисты увеличивают долю успешных сделок, средний размер продаж и сокращают цикл продаж, что напрямую влияет на финансовые показатели компании. [Более подробно](#)

5



Типология клиентов

Практические инструменты для определения психологического типа клиента по методологии MBTI и адаптации стиля общения под каждый тип дают возможность говорить с клиентом на его языке. Особенно эффективно при работе со сложными клиентами, когда стандартные подходы не работают, что существенно повышает конверсию сложных переговоров. [Более подробно](#)

6



Работа с трудными клиентами

Техники сохранения профессионализма в стрессовых ситуациях, конструктивной работы с претензиями и противостояния манипуляциям превращают конфликты в диалог, а претензии в решения. Количество эскалаций конфликтов снижается, показатели удовлетворенности клиентов растут, а уровень стресса в команде уменьшается. [Более подробно](#)

7



Эффективная коммуникация и уверенное поведение

Навыки ассертивного общения и техники уверенного выражения позиции помогают сотрудникам отстаивать интересы, сохраняя конструктивные отношения. Качество рабочих отношений улучшается, количество деструктивных конфликтов сокращается, а эффективность переговоров значительно возрастает. [Более подробно](#)

8



Персональное влияние

Освоение этических и эффективных способов влияния, основанных на понимании психологии человека и ситуационном анализе, развивает способность убеждать и мотивировать других людей. Успешность переговоров повышается, качество рабочих отношений улучшается, а руководители отмечают рост инициативности и самостоятельности сотрудников. [Более подробно](#)

9



Саморазвитие

Формирование навыков самостоятельного анализа компетенций, постановки целей развития и эффективного обучения делает сотрудников архитекторами собственной карьеры. Организация получает специалистов с устойчивой мотивацией к непрерывному развитию, что критически важно в условиях быстро меняющегося рынка труда. [Более подробно](#)

10



Анализ и структурирование информации

Системный подход к работе с большими объемами данных, от постановки правильных вопросов до создания инновационных решений, превращает информационный хаос в основу для принятия решений. Качество аналитических выводов повышается, время обработки информации сокращается, а способность выявлять неочевидные связи развивается. [Более подробно](#)

11



Стресс-менеджмент

Практические навыки управления стрессом в повседневной профессиональной деятельности включают экспресс-техники саморегуляции, когнитивные стратегии и превентивные методы. Сотрудники создают персональную систему стресс-менеджмента, что приводит к повышению продуктивности, снижению выгорания и сохранению высокой работоспособности даже в периоды пиковых нагрузок. [Более подробно](#)



Корпоративный курс по тайм-менеджменту

Трансформируем управление временем в ваше конкурентное преимущество

Цели и задачи

Основная цель:

Развить у специалистов навыки эффективного управления временем для повышения личной продуктивности и снижения стресса.

Задачи обучения:

1. Освоить методики анализа и оптимизации рабочей нагрузки
2. Сформировать навыки стратегического планирования и приоритизации задач
3. Научиться создавать среду для глубокой концентрации и минимизации отвлечений
4. Внедрить практические инструменты организации задач и информации
5. Освоить техники преодоления прокрастинации
6. Развить навыки эффективного управления энергией и работоспособностью
7. Научиться применять современные системы тайм-менеджмента в повседневной работе

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Анализ времени и диагностика временных потерь	• Концепция временного ресурса и его особенности • Типология поглотителей времени • Методы хронометража и анализа временных затрат • Принцип Парето в управлении временем	• Практика ведения хронометража рабочего дня • Анализ личных хронофагов с использованием чек-листа • Упражнение "Мои временные потери" с количественной оценкой • Работа с кейсом "Оптимизация рабочего дня" • Составление карты временных затрат • Разработка плана устранения ключевых поглотителей времени
Модуль 2: Целеполагание и планирование	• Технология SMART/WISE в постановке целей • Стратегическое, тактическое и оперативное планирование • Принцип декомпозиции задач • Методы буферизации времени	• Практикум по формулированию целей по SMART/WISE • Построение дерева целей с декомпозицией • Составление недельного и дневного плана с буферами • Работа с кейсом "Планирование сложного проекта" • Ролевая игра "Корректировка планов при изменении условий" • Практика использования планировщика задач
Модуль 3: Приоритизация и принятие решений	• Матрица Эйзенхауэра: срочность vs важность • Методика ABCDE для расстановки приоритетов • Принцип "Сначала съешьте лягушку" • Алгоритмы принятия решений в условиях ограниченного времени	• Упражнение по распределению задач в матрице Эйзенхауэра • Практика применения метода ABCDE к реальным задачам • Кейс-стади "Управление конфликтующими приоритетами" • Симуляция "Принятие решений в условиях цейтнота" • Упражнение "Определение приоритетных задач на неделю" • Техника "Три важнейшие задачи дня"
Модуль 4: Управление	• Концепция глубокой работы (Deep Work) • Механизмы внимания и факторы, влияющие на концентрацию	• Практика работы по технике Pomodoro • Упражнение "Аудит отвлечений" и создание стратегии их минимизации • Практикум по настройке цифровой среды для

вниманием и концентрацией	• Техника Pomodoro и другие методы тайм-боксинга • Создание среды без отвлечений	концентрации • Техники быстрого возвращения фокуса внимания • Разработка личного протокола глубокой работы • Кейс "Организация рабочего пространства для максимальной концентрации"
Модуль 5: Организация задач и информации	• Система Getting Things Done (GTD) • Методы управления информационными потоками • Принципы организации рабочего пространства • Цифровые и аналоговые инструменты управления задачами	• Настройка персональной системы GTD • Практикум по разбору входящих задач и информации • Упражнение "Организация рабочего пространства" • Работа с кейсом "Информационная перегрузка" • Практика использования цифровых инструментов тайм-менеджмента • Создание системы хранения и обработки информации
Модуль 6: Преодоление прокрастинации	• Психологические механизмы прокрастинации • Техника "швейцарского сыра" для сложных задач • Принцип "двух минут" для мелких задач • Методы самомотивации и формирования привычек	• Диагностика личных триггеров прокрастинации • Практика применения техники "швейцарского сыра" • Упражнение "Разбивка сложной задачи на микрозадачи" • Ролевая игра "Преодоление внутренних барьеров" • Разработка личной стратегии борьбы с прокрастинацией • Практикум по формированию продуктивных привычек
Модуль 7: Управление энергией и работоспособностью	• Концепция управления энергией vs управления временем • Циркадные ритмы и пики продуктивности • Техники восстановления ментальных ресурсов • Профилактика выгорания	• Составление карты личных энергетических циклов • Практика стратегического планирования задач с учетом энергии • Упражнения для быстрого восстановления работоспособности • Разработка режима труда и отдыха • Техники осознанного переключения между задачами • Кейс "Работа в условиях высокой нагрузки без выгорания"

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория/ Практика	Содержание
Навыковый тренинг	Специалисты, Кадровый резерв	8	Очно / Онлайн	до 15	10% / 90%	Интенсивный формат с фокусом на отработку конкретных навыков
Навыковый тренинг	Специалисты, Кадровый резерв	16	Очно / Онлайн	до 15	10% / 90%	Расширенный формат с углубленной отработкой и индивидуальной обратной связью
Тренинг-семинар	Специалисты, Кадровый резерв	8	Очно / Онлайн	5-30	40% / 60%	Сбалансированный формат с акцентом на понимание методологии
Тренинг-семинар	Специалисты, Кадровый резерв	16	Очно / Онлайн	5-30	40% / 60%	Расширенный формат с разбором сложных кейсов и групповой работой
Персональное обучение	Руководители среднего звена	-	Очно / Онлайн	1-2	10% / 90%	Персонализированная программа под конкретные задачи руководителя
Development centre (Центр развития)	"Переученные" руководители и специалисты	8	Очно	4-8	40% / 60%	Формат с фокусом на выявление и развитие конкретных компетенций

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Мини-лекции с визуализацией ключевых концепций • Индивидуальные и групповые практические упражнения • Разбор реальных кейсов участников • Ролевые игры и симуляции • Работа с чек-листами и инструментами планирования • Интерактивные дискуссии и обмен опытом • Видеоанализ типовых ситуаций • Практическое моделирование рабочих процессов	• Анализировать временные затраты и выявлять скрытые потери времени • Эффективно планировать рабочее время на разных горизонтах • Правильно определять приоритеты задач • Создавать условия для глубокой концентрации • Систематизировать информацию и задачи • Преодолевать прокрастинацию и эффективно начинать сложные задачи • Управлять личной энергией и предотвращать выгорание • Применять инструменты тайм-менеджмента в повседневной работе

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с основными концепциями и упражнениями • Набор шаблонов для планирования и отслеживания времени • Чек-листы для анализа временных затрат • Электронные инструменты для внедрения изученных методик • Карты памяти по ключевым техникам тайм-менеджмента • Доступ к онлайн-библиотеке дополнительных материалов • Список рекомендованных приложений и инструментов	• Серия вебинаров для ответов на вопросы и разбора сложностей • Индивидуальные консультации по применению инструментов • Доступ к закрытому сообществу выпускников тренинга • Регулярная рассылка с дополнительными материалами • Повторные замеры эффективности через 1 и 3 месяца • Возможность участия в мастер-майндах по решению сложных кейсов

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня навыков
- Посттренинговая оценка с использованием тестов и кейс-ситуаций
- Измерение изменений в реальных показателях продуктивности
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику деятельности вашей организации и реальные задачи участников. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный курс развития ориентации на результат

Превращаем целеустремленность в ваше мощное
конкурентное преимущество

Цели и задачи

Основная цель:

Развить у сотрудников внутреннюю мотивацию к достижению амбициозных целей и настойчивому движению к результату даже в условиях неопределенности.

Задачи обучения:

1. Сформировать навыки стратегического целеполагания и связи личных целей с корпоративными
2. Развить проактивный подход к преодолению препятствий и адаптации к изменениям
3. Усилить механизмы самомотивации и внутреннего драйва к достижениям
4. Сформировать практики ментальной устойчивости и эмоциональной саморегуляции
5. Развить навыки завершения задач и преодоления синдрома "90% готовности"
6. Научить объективно анализировать достижения и неудачи для извлечения ценных уроков
7. Создать персональную систему мониторинга прогресса и повышения эффективности

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Психология мотивации достижения	• Современные теории мотивации достижения • Структура мотивационного профиля личности • Внутренние и внешние драйверы результативности • Взаимосвязь ценностей и мотивации к достижениям	• Диагностика личного мотивационного профиля • Практикум "Мои ключевые мотиваторы" • Техника "Мотивационный якорь" для самомотивации • Упражнение "Мотивационное интервью" • Создание личной карты мотивации • Разработка стратегии поддержания высокой мотивации
Модуль 2: Трансформация мышления	• Модели мышления: процессное vs результат-ориентированное • Концепция "завершенного цикла достижения" • Ментальные ловушки на пути к результату • Принципы мышления роста (growth mindset)	• Практика трансформации установок с помощью рефрейминга • Упражнение "От процесса к результату" • Кейс-стади "Завершение цикла в сложных проектах" • Техника "Ментальное моделирование результата" • Практикум по выявлению и преодолению ограничивающих убеждений • Разработка личных ментальных триггеров результативности
Модуль 3: Стратегия личных достижений	• Методология постановки вдохновляющих целей • Системы OKR и SMART++ для целеполагания • Принципы декомпозиции сложных целей • Баланс амбиций и реализма в целеполагании	• Разработка личной системы целей по методике OKR • Практикум по декомпозиции сложных целей • Упражнение "Связь личных целей с корпоративными" • Техника "Визуализация конечного результата" • Создание персональной системы KPI • Кейс "Достижение амбициозной цели в ограниченные сроки"

Модуль 4: Преодоление препятствий	• Типология препятствий на пути к результату • Психология страха неудачи и прокрастинации • Методы проактивного управления рисками • Принципы гибкости и адаптивности	• Практика анализа рисков и разработки запасных планов • Упражнение "Преодоление прокрастинации" с техникой "швейцарского сыра" • Работа с кейсом "Непредвиденные обстоятельства" • Ролевая игра "Преодоление сопротивления изменениям" • Техника "Антихрупкость" для превращения проблем в возможности • Создание личной стратегии преодоления препятствий
Модуль 5: Ментальная устойчивость	• Концепция психологической выносливости (resilience) • Механизмы эмоциональной саморегуляции • Принципы управления энергией • Методы восстановления после неудач	• Практики развития психологической устойчивости • Упражнения по эмоциональной саморегуляции в стрессовых ситуациях • Техники управления энергией в течение рабочего дня • Практикум "Быстрое восстановление после неудачи" • Разработка личного протокола управления стрессом • Кейс "Сохранение фокуса в условиях высокой неопределенности"
Модуль 6: Системы самоконтроля	• Принципы построения систем мониторинга прогресса • Методы трекинга личной эффективности • Техники объективной самооценки достижений • Концепция регулярного анализа результатов	• Создание персональной системы мониторинга результатов • Практикум по использованию цифровых инструментов трекинга • Упражнение "Еженедельный обзор достижений" • Техника "Объективный самоанализ" • Разработка личного дашборда эффективности • Кейс "Корректировка курса на основе обратной связи"
Модуль 7: Командная синергия и результативность	• Принципы синхронизации индивидуальных и командных целей • Механизмы взаимной поддержки в команде • Концепция коллективной ответственности за результат • Методы создания культуры высоких достижений	• Практика согласования личных целей с командными • Упражнение "Карта командной результативности" • Ролевая игра "Преодоление командных барьеров" • Техника "Взаимная мотивация и поддержка" • Разработка системы командного мониторинга результатов • Кейс "Создание команды высоких достижений"

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория/ Практика	Содержание
Тренинг-интенсив	Специалисты, Кадровый резерв	8	Очно / Онлайн	до 15	20% / 80%	Концентрированный формат с фокусом на ключевые инструменты достижения результата
Комплексная программа	Специалисты, Кадровый резерв	16	Очно / Онлайн	до 15	30% / 70%	Расширенный формат с углубленной проработкой всех аспектов результат-ориентированного мышления
Стратегический семинар	Руководители всех уровней	8	Очно / Онлайн	5-20	40% / 60%	Фокус на создание культуры высоких достижений и стратегическое целеполагание
Персональная программа	Руководители высшего звена	-	Очно / Онлайн	1-2	10% / 90%	Индивидуальная работа с личными драйверами и барьерами достижения результатов
Трансформационная сессия	Сотрудники с высоким потенциалом	8	Очно	4-8	30% / 70%	Интенсивный формат для быстрого развития проактивности и ментальной устойчивости
Development centre (Центр развития)	"Переученные" руководители, Кадровый резерв	8	Очно	4-8	40% / 60%	Формат с фокусом на выявление и развитие компетенций достижения результата

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Интерактивные мини-лекции с визуализацией • Диагностика личных мотивационных драйверов • Практические упражнения по трансформации мышления • Моделирование сложных ситуаций и поиск решений • Работа с реальными кейсами участников • Групповые дискуссии и обмен опытом • Ролевые игры и симуляции • Техники визуализации и ментального моделирования	• Ставить вдохновляющие и амбициозные цели, согласованные с корпоративными • Проактивно предвидеть и преодолевать препятствия на пути к результату • Поддерживать высокий уровень самомотивации и внутреннего драйва • Демонстрировать психологическую устойчивость в сложных ситуациях • Доводить начатые проекты до успешного завершения • Объективно анализировать свои достижения и извлекать уроки из опыта • Создавать и использовать системы мониторинга личной эффективности • Синхронизировать индивидуальные цели с командными для достижения синергии

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и практиками • Диагностические инструменты для определения мотивационного профиля • Шаблоны для постановки целей и мониторинга прогресса • Карты ментальной устойчивости и преодоления препятствий • Чек-листы для анализа результативности • Электронная библиотека дополнительных материалов • Мобильное приложение для отслеживания прогресса	• Индивидуальные сессии поддержки с фокусом на применение навыков • Групповые онлайн-сессии для обмена опытом и разбора сложностей • Электронные напоминания и мотивационные триггеры • Регулярные проверки прогресса через 30, 60 и 90 дней • Доступ к сообществу практиков для обмена опытом • Дополнительные материалы по преодолению специфических барьеров • Возможность участия в мастер-классах по углубленным темам

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня компетенций
- Посттренинговая оценка с использованием тестов и кейс-ситуаций
- Измерение изменений в реальных показателях результативности
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику деятельности вашей организации и реальные задачи участников. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный курс эффективной коммуникации с клиентами и коллегами

Превращаем коммуникационные навыки в ваше ключевое конкурентное преимущество

Цели и задачи

Основная цель:

Развить у сотрудников навыки эффективного общения, позволяющие значительно повысить качество взаимодействия с клиентами и коллегами для достижения бизнес-результатов.

Задачи обучения:

1. Освоить техники активного слушания и эмпатии для глубокого понимания собеседника
2. Развить навыки структурированной и убедительной коммуникации в различных ситуациях
3. Научиться адаптировать коммуникативный стиль под особенности собеседника
4. Сформировать навыки управления эмоциями и конструктивного поведения в сложных ситуациях
5. Развить понимание и эффективное использование невербальной коммуникации
6. Освоить принципы эффективного общения в различных каналах коммуникации
7. Научиться преодолевать коммуникативные барьеры и минимизировать недопонимание

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Психология восприятия и основы коммуникации	• Модель коммуникативного процесса и ее составляющие • Психологические барьеры в коммуникации • Факторы формирования первого впечатления • Фильтры восприятия и их влияние на понимание	• Диагностика личного коммуникативного стиля • Упражнение "Коммуникативные барьеры" - выявление и преодоление • Практикум "Создание позитивного первого впечатления" • Анализ кейсов неэффективной коммуникации • Техника "Карта восприятия" для понимания точки зрения собеседника • Ролевая игра "Коммуникация без искажений"

Модуль 2: Искусство активного слушания и эмпатии	• Уровни слушания и их характеристики • Техники активного слушания: парафраз, отражение чувств • Эмпатия как основа доверительной коммуникации • Типология вопросов и их целевое использование	• Практика использования открытых, закрытых и уточняющих вопросов • Упражнение на развитие эмпатического слушания • Техника "Лестница вопросов" для выявления истинных потребностей • Ролевая игра "Активное слушание в сложной ситуации" • Практикум по распознаванию скрытых эмоций и потребностей • Упражнение "Зеркало собеседника" - развитие навыка отражения
Модуль 3: Структурирование и ясность коммуникации	• Модели структурирования сообщений: PREP, AIDA • Пирамида Минто для логического построения аргументации • Принципы адаптации сложной информации для различных аудиторий • Техники обеспечения понятности сообщения	• Практикум по структурированию сообщений по модели PREP • Упражнение "Пирамида убеждения" по методу Минто • Тренировка презентации сложной информации простым языком • Кейс "Адаптация сообщения для разных целевых аудиторий" • Практика создания ключевых сообщений для различных ситуаций • Групповое упражнение "Структурированное совещание"
Модуль 4: Управление эмоциями и сложными ситуациями	• Природа эмоциональных реакций в коммуникации • Техники эмоциональной саморегуляции • Модель конструктивного выражения чувств • Алгоритмы деэскалации напряженных ситуаций	• Практика распознавания триггеров эмоциональных реакций • Техники быстрой эмоциональной саморегуляции в сложных ситуациях • Упражнение "Конструктивное выражение негативных эмоций" • Ролевая игра "Деэскалация конфликта" • Кейс "Управление сложной коммуникацией с клиентом" • Практикум по работе с возражениями и негативной обратной связью
Модуль 5: Типология коммуникативных стилей	• Модель коммуникативных стилей DISC • Социальные стили в коммуникации • Методы диагностики стиля собеседника • Принципы адаптации под стиль собеседника	• Определение собственного доминирующего стиля коммуникации • Практика распознавания стилей собеседников по вербальным и невербальным признакам • Упражнение "Подстройка под коммуникативный стиль" • Ролевая игра "Эффективное взаимодействие с разными типами собеседников" • Кейс "Сложная коммуникация с противоположным стилем" • Разработка стратегий взаимодействия с каждым стилем
Модуль 6: Убедительная аргументация и влияние	• Структура убедительной аргументации • Логические и эмоциональные аргументы • Техники работы с возражениями • Сторителлинг как инструмент влияния	• Практикум по построению убедительной аргументации • Техника "Факт-Вывод-Действие" для структурирования аргументов • Упражнение "Работа с возражениями по методу 4А" • Практика использования историй для усиления воздействия • Ролевая игра "Убедительная презентация идеи" • Групповое упражнение "Аргументационный поединок"
Модуль 7: Невербальная коммуникация	• Компоненты невербальной коммуникации • Значение позы, жестов, мимики и зрительного контакта • Конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов • Культурные различия в невербалике	• Практика считывания невербальных сигналов • Упражнение "Конгруэнтное сообщение" • Техники осознанного использования языка тела • Видеоанализ невербального поведения в различных ситуациях • Практикум по использованию пространства при коммуникации • Ролевая игра "Невербальное влияние"
Модуль 8: Эффективная мультимедийная коммуникация	• Особенности различных каналов коммуникации • Принципы выбора оптимального канала • Специфика цифровой коммуникации • Правила эффективных видеоконференций и письменной коммуникации	• Практика адаптации сообщений для различных каналов • Упражнение "Эффективное электронное письмо" • Техники повышения эффективности видеоконференций • Кейс "Выбор оптимального канала для сложной коммуникации" • Практикум по созданию четких письменных инструкций • Симуляция "Коммуникация в условиях ограниченной информации"

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Навыковый тренинг	Специалисты, Кадровый резерв	8	Очно / Онлайн	до 15	10% / 90%	Интенсивная отработка ключевых коммуникативных навыков с акцентом на практику
Навыковый тренинг	Специалисты, Кадровый резерв	16	Очно / Онлайн	до 15	10% / 90%	Расширенная программа с глубокой проработкой всех аспектов коммуникации и индивидуальной обратной связью
Тренинг-семинар	Специалисты, Кадровый резерв	8	Очно / Онлайн	5-30	40% / 60%	Сбалансированный формат с фокусом на понимание принципов эффективной коммуникации
Тренинг-семинар	Специалисты, Кадровый резерв	16	Очно / Онлайн	5-30	40% / 60%	Расширенный формат с углубленным изучением коммуникативных моделей и групповой практикой
Персональное обучение	Руководители, Фронт-лайн специалисты		Очно / Онлайн	1-2	10% / 90%	Персонализированная программа с фокусом на специфические коммуникативные вызовы
Development centre (Центр развития)	"Переученные" специалисты	8	Очно	4-8	40% / 60%	Оценка и развитие коммуникативных компетенций с индивидуальными рекомендациями

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Интерактивные мини-лекции с примерами • Моделирование коммуникативных ситуаций • Ролевые игры с видеоанализом • Работа с реальными кейсами участников • Коммуникативные симуляции • Упражнения на отработку конкретных техник • Групповые дискуссии и обратная связь • Практика в парах и малых группах	• Эффективно использовать техники активного слушания и эмпатии • Структурировать коммуникацию для максимальной ясности и убедительности • Распознавать и адаптироваться к различным коммуникативным стилям • Управлять эмоциями и конструктивно действовать в сложных ситуациях • Осознанно использовать невербальные сигналы и считывать их у собеседников • Выбирать оптимальные каналы коммуникации и адаптировать сообщения • Эффективно работать с возражениями и преодолевать сопротивление • Создавать и поддерживать доверительные отношения с клиентами и коллегами

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и техниками • Карточки-памятки по основным коммуникативным моделям • Чек-листы для самодиагностики коммуникативного стиля • Шаблоны для структурирования различных типов сообщений • Сборник упражнений для самостоятельной практики • Видеоматериалы с примерами эффективной коммуникации • Доступ к онлайн-библиотеке коммуникативных кейсов	• Серия микропрактик для закрепления навыков (email-рассылка) • Групповые онлайн-сессии для разбора сложных коммуникативных ситуаций • Индивидуальные консультации по применению навыков • Доступ к закрытому сообществу для обмена опытом • Дополнительные материалы по специфическим коммуникативным вызовам • Регулярные коммуникативные челленджи для участников • Видеоразборы типичных коммуникативных ошибок

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня коммуникативных навыков
- Посттренинговая оценка с использованием тестов и моделирования коммуникативных ситуаций
- Измерение изменений в ключевых показателях (NPS, конверсия, скорость решения вопросов)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику деятельности вашей организации и реальные коммуникативные задачи участников. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по технике больших продаж

Осваиваем структурированный подход к продажам и увеличиваем результативность

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников выявлять реальные потребности клиентов через правильные вопросы, создавать убедительные коммерческие предложения и эффективно работать с возражениями.

Задачи обучения:

1. Освоить системный подход к работе с клиентами на всех этапах сделки
2. Развить навыки диагностики явных и скрытых потребностей клиента
3. Научиться создавать убедительные презентации решений с акцентом на выгоды
4. Сформировать навыки эффективной работы с возражениями, включая ценовые
5. Освоить техники ведения переговоров и завершения сделок
6. Развить умения по выстраиванию долгосрочных отношений с клиентами
7. Научиться количественно оценивать проблемы клиента и рассчитывать экономический эффект

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Психология покупательского поведения	• Процесс принятия решений о покупке • Факторы, влияющие на выбор клиента • Соотношение эмоциональных и рациональных аргументов • Психологические триггеры покупательского поведения	• Анализ мотивов покупки в различных сегментах • Практикум "Карта принятия решений клиента" • Упражнение "Выявление скрытых мотивов" • Разбор реальных кейсов успешных и неудачных продаж • Составление профилей типичных клиентов • Практика определения эмоциональных и рациональных триггеров
Модуль 2: Типы продаж и клиентов	• Характеристики транзакционных, консультативных и партнерских продаж • Типология клиентов по стилю принятия решений • Особенности работы с различными ролями в процессе закупки • Адаптация стратегии к типу клиента	• Диагностика собственного стиля продаж • Практикум по определению типа клиента по вербальным и невербальным признакам • Ролевая игра "Адаптация подхода к различным типам клиентов" • Упражнение "Карта стейкхолдеров" для сложных B2B-продаж • Кейс-стади "Выбор оптимальной стратегии взаимодействия" • Разработка сценариев работы с разными типами клиентов

Модуль 3: Техника постановки вопросов и выявление потребностей	• Структура воронки вопросов • Типы вопросов: открытые, закрытые, альтернативные, уточняющие • Техники активного слушания • Методы количественной оценки проблем клиента	• Практика построения воронки вопросов • Упражнение "Открытые вопросы для выявления потребностей" • Ролевая игра "Активное слушание и уточнение информации" • Техника "Диагностическое интервью" • Практикум по количественной оценке проблем клиента • Упражнение "Выявление приоритетов клиента"
Модуль 4: Построение ценностного предложения	• Методика создания убедительных презентаций • Связь характеристик продукта с выгодами для клиента • Техники расчета ROI и экономического эффекта • Использование историй успеха и кейсов	• Практикум по трансформации характеристик в выгоды • Упражнение "Создание убедительной презентации решения" • Техника "Расчет экономического эффекта" • Ролевая игра "Презентация ценностного предложения" • Практика использования историй успеха • Создание убедительного коммерческого предложения
Модуль 5: Управление возражениями	• Классификация типовых возражений • Алгоритм работы с возражениями • Специфика работы с ценовыми возражениями • Техники предотвращения возражений	• Создание каталога типичных возражений и ответов на них • Ролевая игра "Работа с возражениями по алгоритму" • Практикум по работе с ценовыми возражениями • Упражнение "Предотвращение возражений на этапе презентации" • Техника "Трансформация возражения в вопрос" • Моделирование сложных ситуаций с возражениями
Модуль 6: Завершение сделки и переговоры	• Признаки готовности клиента к принятию решения • Техники завершения сделки • Структура эффективных переговоров • Методы получения обязательств на следующие шаги	• Практикум по распознаванию сигналов готовности к покупке • Упражнение "Техники мягкого закрытия сделки" • Ролевая игра "Переговоры о цене и условиях" • Практика планирования переговоров • Техника "Получение обязательств" • Моделирование сложных переговорных ситуаций
Модуль 7: Развитие клиентской базы	• Стратегии расширения сотрудничества с существующими клиентами • Техники дополнительных и кросс-продаж • Методы получения рекомендаций • Построение долгосрочных отношений	• Практикум по анализу клиентской базы и выявлению потенциала • Упражнение "Планирование развития клиента" • Техника "Запрос рекомендаций" • Ролевая игра "Предложение дополнительных продуктов" • Разработка стратегии развития ключевых клиентов • Практика создания плана регулярных контактов

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Специалисты по продажам	8	Очно / Онлайн	8-15	30% / 70%	Фокус на ключевые навыки продаж с практической отработкой основных техник
Углубленный курс	Менеджеры по продажам	16	Очно	5-12	25% / 75%	Расширенная программа с детальной проработкой всех этапов продаж и индивидуальной обратной связью
Практикум	Команды продаж	8	Очно	6-10	20% / 80%	Интенсивная отработка конкретных навыков на основе реальных ситуаций из практики компании
Индивидуальное обучение	Ключевые продавцы	-	Очно / Онлайн	1-2	15% / 85%	Персонализированная программа с фокусом на развитие конкретных навыков под специфику работы участника

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Ролевые игры, моделирующие реальные ситуации продаж • Видеозапись и анализ практических упражнений • Работа с кейсами из практики участников • Групповые дискуссии и обмен опытом • Демонстрация техник тренером • Интерактивные упражнения в парах и малых группах • Моделирование полного цикла продажи • Анализ успешных примеров из практики	• Системно подходить к процессу продаж на всех этапах сделки • Эффективно выявлять явные и скрытые потребности клиента • Создавать убедительные презентации с фокусом на выгоды • Уверенно работать с возражениями, включая ценовые • Успешно проводить переговоры и завершать сделки • Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами • Количественно оценивать проблемы клиента и рассчитывать ROI • Адаптировать подход к различным типам клиентов

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и техниками • Шаблоны для диагностики потребностей клиентов • Чек-листы для подготовки к встречам и презентациям • Алгоритмы работы с возражениями • Каталог типовых возражений и ответов на них • Шаблоны коммерческих предложений • Инструменты для расчета экономического эффекта	• Индивидуальные консультации при работе со сложными клиентами • Групповые онлайн-сессии для разбора реальных ситуаций • Электронные напоминания о ключевых техниках • Доступ к базе знаний с дополнительными материалами • Возможность получения обратной связи по реальным коммерческим предложениям • Регулярные встречи для обмена опытом • Дополнительные материалы по специфическим ситуациям продаж

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня навыков продаж
- Посттренинговая оценка с использованием ролевых игр и моделирования ситуаций продаж
- Измерение изменений в ключевых показателях (конверсия, средний чек, цикл продаж)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашего бизнеса, продуктов и целевой аудитории. Для B2B-сегмента предлагаются дополнительные модули по работе с тендерами, подготовке сложных коммерческих предложений и презентации решений техническим специалистам. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по практической типологии клиентов

Учимся понимать клиентов и адаптировать стиль общения под каждый тип личности

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников быстро определять психологический тип клиента и выстраивать коммуникацию наиболее подходящим для него способом для повышения эффективности взаимодействия.

Задачи обучения:

1. Освоить основы типологии личности на базе MBTI и ее применение в продажах
2. Развить навыки самопознания и понимания собственного типа взаимодействия
3. Сформировать умения быстрой диагностики психологического типа клиента
4. Научиться адаптировать стиль коммуникации под особенности каждого типа
5. Освоить специфику работы с разными типами клиентов на всех этапах продаж
6. Развить гибкость в выборе аргументов и способов презентации для разных типов
7. Научиться предвидеть реакции клиентов разных типов и управлять процессом общения

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Основы типологии и самопознание	• Концепция психологических типов MBTI • Четыре шкалы типологии и их влияние на поведение • 16 психологических типов и их основные характеристики • Значение типологии в процессе продаж	• Определение собственного психологического типа • Упражнение "Мои сильные и слабые стороны в общении" • Анализ личных предпочтений в коммуникации • Практикум "С какими типами клиентов мне легче/сложнее работать" • Техника "Расширение коммуникативного репертуара" • Групповое упражнение по определению типов участников
Модуль 2: Шкала Экстраверсия — Интроверсия	• Характеристики экстравертного и интровертного поведения • Влияние ориентации на внешний/внутренний мир на стиль общения • Предпочтения в темпе и формате взаимодействия • Признаки экстраверсии и интроверсии в поведении клиента	• Практикум по выявлению экстраверсии/интроверсии по поведению • Ролевая игра "Общение с экстравертом и интровертом" • Упражнение "Адаптация презентации для разных типов" • Техника "Энергетический баланс в переговорах" • Анализ видеокейсов с определением типа клиента • Практика построения первого контакта с учетом типа

Модуль 3: Шкала Сенсорика — Интуиция	- Особенности восприятия информации сенсориками и интуитами - Различия в фокусе внимания: детали vs общая картина - Предпочитаемые форматы данных и аргументации - Признаки сенсорики и интуиции в речи и поведении	- Диагностика сенсорики/интуиции по речевым паттернам - Упражнение "Трансформация информации для разных типов" - Практика создания презентаций для сенсориков и интуитов - Ролевая игра "Выявление потребностей с учетом типа восприятия" - Техника "Мостик понимания" для преодоления различий - Анализ рабочего пространства как индикатора типа
Модуль 4: Шкала Логика — Этика	- Различия в принятии решений: объективные критерии vs человеческий фактор - Влияние логики и этики на мотивацию и ценности - Аргументы, убеждающие логиков и этиков - Признаки логики и этики в коммуникации	- Практикум по определению типа принятия решений - Упражнение "Создание убедительных аргументов для разных типов" - Ролевая игра "Преодоление возражений логиков и этиков" - Техника "Баланс рационального и эмоционального в презентации" - Анализ кейсов успешных и неудачных продаж с точки зрения типологии - Практика адаптации коммерческих предложений
Модуль 5: Шкала Рациональность — Иррациональность	- Отношение к структуре и планированию - Различия в подходе к процессу и результату - Влияние на скорость принятия решений - Признаки рациональности и иррациональности в поведении	- Практикум по выявлению рациональности/иррациональности - Упражнение "Структурирование процесса продаж для разных типов" - Ролевая игра "Завершение сделки с учетом типа клиента" - Техника "Гибкое планирование встречи" - Практика работы с дедлайнами для разных типов - Анализ поведения клиента в ситуации выбора
Модуль 6: Комплексная диагностика типа клиента	- Интегрированный подход к определению типа - Экспресс-диагностика в первые минуты общения - Уточняющие вопросы для определения типа - Типичные ошибки в диагностике	- Практика быстрой диагностики по комплексу признаков - Упражнение "Первые 5 минут встречи" - Техника "Диагностические вопросы" - Анализ видеозаписей реальных клиентов - Практикум по созданию профиля типичного клиента компании - Ролевая игра "Определение типа в условиях ограниченной информации"
Модуль 7: Типология на всех этапах продаж	- Адаптация стратегии на этапе установления контакта - Выявление потребностей с учетом типа клиента - Презентация решения для разных типов - Работа с возражениями и закрытие сделки	- Разработка сценариев для разных этапов продаж - Практикум "Выявление потребностей разных типов клиентов" - Упражнение "Адаптивная презентация" - Ролевая игра "Полный цикл продажи с учетом типа" - Техника "Типологический навигатор сделки" - Создание личной стратегии работы с разными типами

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Специалисты по продажам	8	Очно / Онлайн	8-15	40% / 60%	Фокус на основы типологии и базовые навыки определения типа клиента и адаптации
Углубленный курс	Менеджеры по продажам	16	Очно	5-12	30% / 70%	Расширенная программа с детальным изучением всех аспектов типологии и практикой на всех этапах продаж
Практикум	Команды продаж	8	Очно	6-10	25% / 75%	Интенсивная отработка навыков диагностики и адаптации на основе реальных ситуаций из практики компании
Индивидуальная работа	Ключевые продавцы		Очно / Онлайн	1-2	20% / 80%	Персонализированная программа с анализом личного стиля и разработкой индивидуальных стратегий

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Интерактивные мини-лекции с примерами • Анализ видеозаписей реальных переговоров • Ролевые игры с моделированием различных типов клиентов • Диагностические упражнения в парах и малых группах • Разбор кейсов из практики участников • Моделирование сложных коммуникативных ситуаций • Работа с профилями типичных клиентов компании • Практика адаптации презентаций и аргументов	• Определять собственный психологический тип и его влияние на стиль продаж • Быстро диагностировать психологический тип клиента по комплексу признаков • Адаптировать стиль общения под особенности разных типов клиентов • Подбирать оптимальные аргументы и способы презентации для каждого типа • Эффективно работать с клиентами на всех этапах продаж с учетом их типа • Предвидеть реакции клиентов и управлять процессом общения • Выстраивать более глубокий контакт и повышать вероятность успешной сделки • Работать со сложными клиентами, к которым не подходят стандартные подходы

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Справочник по типологии с описанием всех типов • Чек-листы для быстрой диагностики типа клиента • Карты стратегий для работы с разными типами • Шаблоны презентаций, адаптированные под разные типы • Рабочая тетрадь с упражнениями для самостоятельной практики • Набор диагностических вопросов для определения типа • Таблицы аргументов, убедительных для разных типов	• Индивидуальные консультации по сложным случаям типирования • Групповые онлайн-сессии для разбора реальных ситуаций • Доступ к базе знаний с дополнительными материалами по типологии • Возможность получения обратной связи по видеозаписям встреч • Регулярные практикумы по совершенствованию навыков • Дополнительные материалы по типологии для углубления знаний • Обмен опытом применения типологии в реальных продажах

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня понимания типологии
- Посттренинговая оценка с использованием ролевых игр и заданий на типирование
- Измерение изменений в ключевых показателях (конверсия, средний чек, удовлетворенность клиентов)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашего бизнеса и типичных клиентов вашей компании. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с корпоративными клиентами, где необходимо учитывать типы нескольких лиц, принимающих решения. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по психологии работы с трудными клиентами

Превращаем сложные ситуации в возможности для укрепления отношений

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников сохранять спокойствие и эффективность при работе с любыми типами сложных клиентов, превращая конфликты в конструктивный диалог.

Задачи обучения:

1. Развить понимание психологических механизмов трудного поведения клиентов
2. Сформировать навыки управления позициями в общении для создания конструктивного диалога
3. Освоить техники конструктивной работы с претензиями и недовольством
4. Развить навыки ассертивной защиты интересов компании без обострения отношений
5. Научиться распознавать и нейтрализовать манипуляции со стороны клиентов
6. Сформировать стратегии работы с различными типами трудных клиентов
7. Освоить методы управления собственными эмоциями в стрессовых ситуациях

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Психология трудного поведения клиентов	• Причины трудного поведения: неудовлетворенные потребности и страхи • Эмоциональный интеллект в работе с клиентами • Модель эскалации конфликта • Психологические особенности восприятия сервиса	• Диагностика собственных триггеров в работе с трудными клиентами • Упражнение "Распознавание истинных потребностей за агрессией" • Анализ кейсов эскалации конфликтов с выявлением поворотных точек • Техника "Эмоциональная карта клиента" • Практикум по определению скрытых мотивов поведения • Ролевая игра "Первичная диагностика сложного клиента"
Модуль 2: Управление позициями в общении	• Модель позиций: доминирование, подчинение, равенство • Влияние позиции на эффективность коммуникации • Признаки различных позиций в вербальном и невербальном поведении • Стратегии выравнивания позиций	• Практика определения позиций по вербальным и невербальным признакам • Упражнение "Перевод общения в позицию равенства" • Техника "Якорение в позиции профессионала" • Ролевая игра "Работа с клиентом в позиции доминирования" • Практикум по управлению невербальными сигналами • Моделирование ситуаций с переходом между позициями
Модуль 3: Конструктивная работа с претензиями	• Алгоритм работы с недовольством клиента • Техники активного слушания в конфликтной ситуации • Методы перевода эмоций в факты • Признание проблемы без	• Практика применения алгоритма работы с претензией • Упражнение "Активное слушание разгневанного клиента" • Техника "Факт-Эмоция-Решение" для структурирования ответа • Ролевая игра "От претензии к решению" • Практикум по формулированию признания проблемы • Моделирование процесса совместного поиска решений

	- принятия вины • Модель совместного поиска решений	
Модуль 4: Ассертивная защита интересов	• Концепция асертивного поведения • Техники уверенного отстаивания позиции • Методы отказа от неразумных требований • Установление конструктивных границ • Баланс между клиентоориентированностью и защитой интересов компании	• Практика использования "Я-высказываний" • Упражнение "Заезженная пластинка" для повторения своей позиции • Техника "Туман" для частичного согласия без уступок • Ролевая игра "Отказ от неразумных требований" • Практикум по формулированию конструктивных границ • Моделирование ситуаций с применением асертивных техник
Модуль 5: Противостояние манипуляциям	• Типология манипуляций в клиентском общении • Признаки манипулятивного поведения • Психологические механизмы манипуляций • Техники нейтрализации без обострения конфликта • Стратегия перевода разговора в деловое русло	• Практика распознавания манипуляций по вербальным и невербальным признакам • Упражнение "Нейтрализация манипуляции через вопросы" • Техника "Конструктивная конфронтация" • Ролевая игра "Противостояние эмоциональному давлению" • Практикум по переводу разговора в деловое русло • Моделирование сценариев с различными типами манипуляций
Модуль 6: Типы трудных клиентов и подходы к ним	• Классификация типов трудных клиентов • Психологические особенности каждого типа • Оптимальные стратегии взаимодействия • Специфика работы с каждым типом на разных этапах • Прогнозирование поведения различных типов	• Практика определения типа трудного клиента • Упражнение "Подбор ключа" к различным типам клиентов • Техники работы с агрессивным, требовательным, манипулятивным клиентом • Ролевая игра "Сложный клиент: от конфронтации к сотрудничеству" • Практикум по созданию индивидуальных стратегий • Моделирование полного цикла работы с разными типами
Модуль 7: Управление собственными эмоциями	• Механизмы эмоционального реагирования в стрессе • Распознавание признаков начинающегося стресса • Техники быстрой саморегуляции • Методы профилактики эмоционального выгорания • Стратегии поддержания мотивации	• Диагностика личных триггеров стресса • Упражнения по быстрой эмоциональной саморегуляции • Техники дыхания и переключения внимания • Практика когнитивного переформулирования ситуации • Разработка личного плана профилактики выгорания • Практикум по восстановлению ресурсного состояния

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Специалисты клиентского сервиса	8	Очно / Онлайн	8-15	30% / 70%	Фокус на основные навыки работы с трудными клиентами и управление эмоциями
Углубленный курс	Менеджеры по работе с клиентами	16	Очно	5-12	25% / 75%	Расширенная программа с детальной проработкой всех типов сложных ситуаций и индивидуальной обратной связью
Интенсив	Команды продаж и сервиса	8	Очно	6-10	20% / 80%	Концентрированная практика по наиболее частым сложным ситуациям в работе конкретной команды
Индивидуальная работа	Специалисты с особо сложными клиентами		Очно / Онлайн	1-2	15% / 85%	Персонализированная программа с фокусом на конкретные сложные ситуации из практики участника

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Ролевые игры с моделированием сложных ситуаций • Видеоанализ реальных кейсов с обратной связью • Практические упражнения по управлению эмоциями • Работа с кейсами из практики участников • Групповые дискуссии по стратегиям поведения • Интерактивные симуляции конфликтных ситуаций • Тренировка техник в парах с наблюдением тренера • Анализ успешных примеров разрешения конфликтов	• Сохранять спокойствие и профессионализм в стрессовых ситуациях • Выявлять истинные потребности за агрессивным поведением • Эффективно управлять позициями в общении для создания диалога • Конструктивно работать с претензиями и недовольством • Ассертивно защищать интересы компании без обострения отношений • Распознавать и нейтрализовать манипуляции клиентов • Применять специфические стратегии для разных типов трудных клиентов • Управлять собственными эмоциями и предотвращать выгорание

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и техниками • Алгоритмы работы с различными типами трудных клиентов • Чек-листы для самодиагностики эмоционального состояния • Сборник техник эмоциональной саморегуляции • Карточки-памятки с ассертивными формулировками • Шаблоны ответов на типичные сложные ситуации • Инструменты анализа и профилактики конфликтов	• Индивидуальные консультации по особо сложным случаям • Групповые онлайн-сессии для разбора реальных ситуаций • Регулярные практикумы по эмоциональной саморегуляции • Доступ к базе знаний с дополнительными материалами • Возможность получения экспресс-консультаций в сложных ситуациях • Программа профилактики эмоционального выгорания • Регулярные напоминания о ключевых техниках

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня навыков работы с трудными клиентами
- Посттренинговая оценка с использованием ролевых игр и моделирования сложных ситуаций
- Измерение изменений в ключевых показателях (количество эскалаций, удовлетворенность клиентов, время решения конфликтов)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашего бизнеса и типичные сложные ситуации, с которыми сталкиваются ваши сотрудники. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с отраслевой спецификой или особыми категориями клиентов. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по эффективной коммуникации и уверенному поведению

Осваиваем навыки ассертивного общения для успешного взаимодействия

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников четко выражать свою позицию, отстаивать интересы и строить конструктивные отношения с коллегами, клиентами и руководством на основе принципов ассертивного поведения.

Задачи обучения:

1. Сформировать понимание различных позиций в общении и методов перехода к равноправному диалогу
2. Освоить базовые принципы и техники ассертивного поведения
3. Развить навыки четкого выражения своих потребностей и мыслей без агрессии
4. Научиться управлять эмоциями в напряженных коммуникативных ситуациях
5. Сформировать умения применять специальные техники ассертивности в различных рабочих контекстах
6. Развить навыки распознавания и нейтрализации манипуляций
7. Научиться устанавливать и поддерживать конструктивные границы в общении

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Позиции в коммуникации	• Модель трех коммуникативных позиций: доминирование, подчинение, равенство • Признаки различных позиций в вербальном и невербальном поведении • Влияние позиции на эффективность общения • Психологические причины выбора неэффективных позиций	• Диагностика собственных предпочитаемых позиций в общении • Упражнение "Распознавание позиций" по вербальным и невербальным признакам • Техника "Переход к позиции равенства" в различных ситуациях • Ролевая игра "Трансформация позиции" • Практика выравнивания статусов в диалоге • Анализ кейсов с определением позиций участников

Модуль 2: Основы ассертивного поведения	• Концепция ассертивности: уверенность без агрессии • Различия между ассертивным, агрессивным и пассивным поведением • Базовые установки ассертивного человека • Психологические барьеры на пути к ассертивности	• Самодиагностика уровня ассертивности • Упражнение "Три стиля поведения" - распознавание различий • Практика трансформации неэффективных реакций в ассертивные • Техника "Внутренний диалог" для укрепления ассертивных установок • Ролевая игра "Ассертивное поведение в сложной ситуации" • Групповой анализ типичных неассертивных реакций
Модуль 3: Техники уверенного выражения	• Структура и принципы "Я-высказываний" • Методы четкого формулирования потребностей и ожиданий • Техники выражения несогласия без конфликта • Невербальные аспекты уверенного общения	• Практика построения "Я-высказываний" в различных ситуациях • Упражнение "Четкий запрос" - формулирование ясных потребностей • Техника "Конструктивное несогласие" • Практикум по невербальным компонентам уверенного поведения • Видеоанализ собственного коммуникативного стиля • Ролевая игра "Сложный разговор с использованием Я-высказываний"
Модуль 4: Управление эмоциями	• Механизмы эмоционального реагирования в коммуникации • Распознавание триггеров эмоциональных реакций • Техники эмоциональной саморегуляции • Конструктивное выражение эмоций	• Диагностика личных эмоциональных триггеров • Практика техник быстрой эмоциональной саморегуляции • Упражнение "Конструктивное выражение негативных эмоций" • Техника "Эмоциональная подготовка" к сложным разговорам • Ролевая игра "Сохранение самообладания под давлением" • Практикум по когнитивным методам управления эмоциями
Модуль 5: Специальные техники ассертивности	• Методика "Настойчивая просьба" • Алгоритм "Уверенный отказ" • Техника "Заезженная пластинка" • Принципы конструктивной критики • Метод "Негативное заявление"	• Практика применения техники "Настойчивая просьба" • Упражнение "Уверенный отказ без чувства вины" • Тренировка метода "Заезженная пластинка" в сложных ситуациях • Практикум по предоставлению конструктивной критики • Ролевая игра "Комплекс ассертивных техник" • Моделирование типичных рабочих ситуаций с применением техник
Модуль 6: Противостояние манипуляциям	• Типология манипуляций в деловом общении • Признаки манипулятивного воздействия • Психологические механизмы манипуляций • Техники нейтрализации без обострения отношений	• Практика распознавания манипуляций разных типов • Упражнение "Нейтрализация манипуляций сверху и снизу" • Техника "Информационный вопрос" для разоблачения манипуляций • Ролевая игра "Противостояние скрытому давлению" • Практикум по конструктивному реагированию на манипуляции • Моделирование типичных манипулятивных ситуаций
Модуль 7: Ассертивность в рабочих ситуациях	• Специфика применения ассертивности с руководством • Особенности ассертивного общения с коллегами • Ассертивное управление подчиненными • Уверенное поведение с клиентами • Ассертивность в конфликтных ситуациях	• Практикум "Ассертивный разговор с руководителем" • Упражнение "Конструктивное решение конфликта с коллегой" • Техника "Ассертивная постановка задач подчиненным" • Ролевая игра "Уверенная работа с претензиями клиента" • Моделирование типичных сложных ситуаций из практики участников • Разработка личного плана развития ассертивности

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Все сотрудники	8	Очно / Онлайн	8-15	30% / 70%	Фокус на основные принципы и техники ассертивного поведения в стандартных ситуациях
Углубленный курс	Руководители и ключевые специалисты	16	Очно	5-12	25% / 75%	Расширенная программа с углубленным изучением всех аспектов ассертивности и индивидуальной обратной связью
Практикум	Команды с коммуникационными проблемами	8	Очно	6-10	20% / 80%	Интенсивная отработка техник на основе реальных коммуникативных проблем команды
Индивидуальная работа	Сотрудники с особыми задачами		Очно / Онлайн	1-2	15% / 85%	Персонализированная программа с фокусом на конкретные коммуникативные вызовы участника

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
- Ролевые игры с моделированием типичных рабочих ситуаций - Видеоанализ коммуникативного стиля участников - Работа с кейсами из практики участников - Упражнения в парах и малых группах - Групповые дискуссии и обратная связь - Демонстрация техник тренером - Практика с постепенным усложнением задач - Анализ видеопримеров эффективной коммуникации	- Распознавать и корректировать неэффективные позиции в общении - Четко выражать свои мысли, потребности и ожидания без агрессии - Уверенно отстаивать свою позицию, сохраняя уважение к собеседнику - Управлять эмоциями в напряженных коммуникативных ситуациях - Применять специальные техники ассертивности в различных контекстах - Распознавать манипуляции и эффективно им противостоять - Устанавливать и поддерживать здоровые границы в общении - Адаптировать ассертивный подход к различным рабочим ситуациям

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
- Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и техниками - Карточки-памятки с алгоритмами ассертивного поведения - Чек-листы для самодиагностики коммуникативного стиля - Шаблоны формулировок для различных ситуаций - Сборник упражнений для самостоятельной практики - Справочник по работе с типичными сложными ситуациями - Инструменты для планирования сложных разговоров	- Индивидуальные консультации по сложным коммуникативным ситуациям - Групповые онлайн-сессии для разбора реальных кейсов - Регулярные напоминания о ключевых техниках - Доступ к дополнительным материалам по развитию ассертивности - Возможность получения обратной связи по сложным ситуациям - Практические задания для закрепления навыков - Регулярные встречи для обмена опытом применения техник

Оценка эффективности обучения

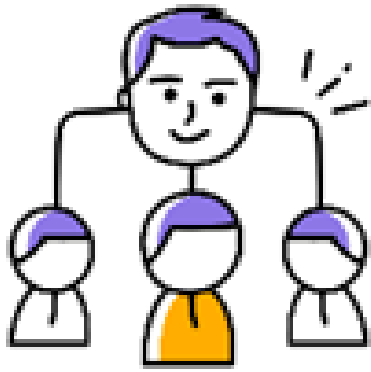
Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня ассертивности
- Посттренинговая оценка с использованием ролевых игр и моделирования ситуаций
- Измерение изменений в ключевых показателях (качество коммуникации, количество конфликтов, удовлетворенность взаимодействием)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашей компании и типичные коммуникативные ситуации, с которыми сталкиваются ваши сотрудники. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с конкретными коммуникативными вызовами вашей организации. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по персональному влиянию

Осваиваем искусство этичного влияния для достижения профессиональных целей

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников эффективно и этично влиять на других людей для достижения рабочих целей, создавая взаимную выгоду и сохраняя доверительные отношения.

Задачи обучения:

1. Развить навыки всестороннего ситуационного анализа для выбора оптимальной стратегии влияния
2. Освоить техники "Я-влияния" через управление собственным состоянием и ресурсами
3. Сформировать умения "Ты-влияния" на основе понимания потребностей и мотивов собеседника
4. Научиться создавать доверительную атмосферу и устанавливать качественный контакт
5. Развить навыки эффективного донесения своей позиции с учетом ценностей собеседника
6. Освоить этичные методы изменения позиции партнера и работы с возражениями
7. Сформировать навыки управления процессом влияния и закрепления договоренностей

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Основы эффективного влияния	• Концепция конструктивного влияния vs манипуляция • Две базовые стратегии: "Я-влияние" и "Ты-влияние" • Ключевые факторы эффективности влияния • Психологические барьеры для влияния	• Диагностика собственного стиля влияния • Упражнение "Анализ ситуаций влияния" из практики участников • Практикум по определению барьеров в конкретных ситуациях • Ролевая игра "Распознавание конструктивного влияния и манипуляции" • Техника "Выбор оптимальной стратегии влияния" • Групповой анализ успешных и неудачных примеров влияния
Модуль 2: Ситуационный анализ	• Модель "Я-Ты-Мы-Контекст" для анализа ситуации • Методы сбора и структурирования информации • Выявление ключевых факторов влияния • Принципы определения оптимальной стратегии	• Практика применения модели "Я-Ты-Мы-Контекст" к реальным ситуациям • Упражнение "Карта ситуации влияния" • Техника "Определение ключевых факторов успеха" • Анализ кейсов с различными ситуационными факторами • Практикум по выбору стратегии на основе анализа • Групповое упражнение "Многофакторный анализ сложной ситуации"
Модуль 3: Техники "Я-влияния"	• Управление собственным состоянием и ресурсами • Типология ролей влияния: эксперт, партнер, наставник, лидер • Принципы демонстрации компетентности	• Практика техник управления собственным состоянием • Упражнение "Выбор и освоение эффективной роли" • Техника "Демонстрация экспертности без высокомерия" • Ролевая игра "Создание доверия в первые минуты контакта" • Практикум по управлению невербальными сигналами • Упражнение "Подготовка к ситуации влияния"

	• Методы создания доверия и управления впечатлением	
Модуль 4: Техники "Ты-влияния"	• Методы выявления потребностей и мотивов собеседника • Типология ценностей и их влияние на принятие решений • Принципы адаптации подхода под особенности партнера • Техники работы с сопротивлением	• Практика диагностических вопросов для выявления потребностей • Упражнение "Определение ценностного профиля собеседника" • Техника "Адаптация аргументов под ценности партнера" • Ролевая игра "Поиск общих интересов" • Практикум по работе с различными типами сопротивления • Моделирование ситуаций с трудными собеседниками
Модуль 5: Создание доверительной атмосферы	• Психология доверия в деловых отношениях • Техники установления качественного контакта • Методы преодоления коммуникативных барьеров • Принципы накопления взаимопонимания	• Практика техник установления контакта • Упражнение "Преодоление первичного недоверия" • Техника "Активное слушание для создания доверия" • Ролевая игра "Установление контакта с разными типами собеседников" • Практикум по выявлению и устранению барьеров • Упражнение "Создание безопасной атмосферы для открытого диалога"
Модуль 6: Донесение своей позиции	• Структура убедительного сообщения • Принципы адаптации идей под аудиторию • Техники визуализации и метафоры • Методы усиления воздействия аргументов	• Практика структурирования убедительных сообщений • Упражнение "Адаптация одной идеи для разных аудиторий" • Техника "Создание ярких метафор и аналогий" • Ролевая игра "Презентация сложной идеи" • Практикум по усилению аргументации • Упражнение "Превращение характеристик в выгоды"
Модуль 7: Этичное изменение позиции партнера	• Психологические механизмы изменения мнения • Этичные техники влияния на решения • Методы поиска взаимовыгодных решений • Работа с возражениями и сомнениями	• Практика техник этичного влияния на мнение • Упражнение "Переформулирование ситуации" • Техника "Поиск взаимовыгодного решения" • Ролевая игра "Работа с серьезными возражениями" • Практикум по преодолению сопротивления • Упражнение "От конфронтации к сотрудничеству"
Модуль 8: Управление процессом влияния	• Динамика процесса влияния и его этапы • Методы контроля и корректировки стратегии • Техники закрепления договоренностей • Долгосрочное управление отношениями	• Практика управления динамикой взаимодействия • Упражнение "Корректировка стратегии в процессе влияния" • Техника "Закрепление договоренностей" • Ролевая игра "Полный цикл влияния" • Практикум по планированию долгосрочных отношений • Разработка личного плана развития навыков влияния

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Углубленный курс	Руководители и ключевые специалисты	16	Очно	5-12	30% / 70%	Комплексная программа с глубоким изучением всех аспектов персонального влияния и индивидуальной обратной связью
Практикум	Специалисты по продажам и переговорам	8	Очно	6-10	25% / 75%	Интенсивная отработка ключевых техник влияния на основе типичных ситуаций продаж и переговоров
Мастер-класс	Менеджеры проектов	8	Очно / Онлайн	8-15	35% / 65%	Фокус на методы влияния без административной власти, работа с кросс-функциональными командами
Индивидуальная работа	Топ-менеджеры	-	Очно / Онлайн	1-2	20% / 80%	Персонализированная программа с акцентом на стратегическое влияние и работу с высокостатусными партнерами

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Ролевые игры с моделированием реальных ситуаций влияния • Видеоанализ с индивидуальной обратной связью • Работа с кейсами из практики участников • Групповые дискуссии и обмен опытом • Практические упражнения в парах и малых группах • Демонстрация техник тренером • Ситуационное моделирование с постепенным усложнением • Разбор успешных примеров влияния	• Проводить всесторонний анализ ситуаций влияния • Выбирать оптимальные стратегии влияния в различных контекстах • Эффективно управлять собственным состоянием и ресурсами • Определять потребности и мотивы собеседника • Создавать доверительную атмосферу и устанавливать качественный контакт • Убедительно доносить свою позицию с учетом ценностей собеседника • Этично изменять позицию партнера и работать с возражениями • Управлять процессом влияния и закреплять договоренности

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с ключевыми концепциями и моделями • Инструменты для ситуационного анализа • Карточки с техниками влияния для различных ситуаций • Чек-листы для подготовки к ситуациям влияния • Шаблоны для структурирования убедительных сообщений • Справочник по работе с различными типами собеседников • Практические задания для самостоятельной отработки	• Индивидуальные консультации по сложным ситуациям влияния • Групповые онлайн-сессии для разбора реальных кейсов • Видеоразбор записанных переговоров и презентаций • Доступ к базе знаний с дополнительными материалами • Регулярные практикумы по совершенствованию навыков • Возможность получения экспресс-консультаций • Программа закрепления навыков с постепенным усложнением задач

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня навыков влияния
- Посттренинговая оценка с использованием ролевых игр и моделирования ситуаций
- Измерение изменений в ключевых показателях (успешность переговоров, эффективность коммуникации)
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашей компании и типичные ситуации влияния, с которыми сталкиваются ваши сотрудники. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с конкретными аудиториями (клиенты, руководство, смежные подразделения). Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по саморазвитию

Создаем персональную стратегию непрерывного профессионального роста

Цели и задачи

Основная цель:

Сформировать у участников навыки самостоятельного анализа своих компетенций, постановки целей развития и эффективного обучения для обеспечения постоянного профессионального роста.

Задачи обучения:

1. Развить навыки объективного самоанализа и оценки собственных компетенций
2. Научить определять приоритетные направления для профессионального и личностного развития
3. Сформировать умение ставить конкретные, измеримые и мотивирующие цели саморазвития
4. Освоить различные методы и техники эффективного обучения
5. Развить навыки работы с обратной связью для корректировки направления развития
6. Научить преодолевать препятствия на пути саморазвития
7. Создать персональный план развития с конкретными шагами и сроками

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Самопознание и оценка компетенций	• Методы объективной самооценки в профессиональной сфере • Модели компетенций и их применение • Принципы выявления сильных сторон и зон роста • Связь ценностей и мотивов с профессиональным развитием	• Диагностика профессиональных и личностных компетенций • Упражнение "Инвентаризация навыков" • Техника "Профессиональное портфолио" • Практикум по выявлению ключевых сильных сторон • Определение индивидуального стиля обучения • Анализ собственных ценностей и их влияния на карьеру
Модуль 2: Мотивация к непрерывному обучению	• Психология мотивации к развитию • Внутренние барьеры саморазвития • Принципы формирования привычек обучения • Работа с неудачами как частью процесса роста	• Диагностика личных драйверов и демотиваторов • Упражнение "Преодоление внутренних барьеров" • Техника "Формирование привычки обучения" • Практикум по работе с неудачами и ошибками • Создание личной системы мотивации • Разработка стратегии поддержания мотивации в сложные периоды

Модуль 3: Эффективное управление процессом обучения	• Современные методы обучения и их эффективность • Принципы организации учебного процесса • Техники эффективного усвоения информации • Методы измерения прогресса в обучении	• Практика выбора оптимальных методов обучения • Упражнение "Организация учебного пространства и времени" • Техники эффективного запоминания и структурирования информации • Практикум по созданию системы отслеживания прогресса • Разработка личного учебного плана • Моделирование эффективной учебной сессии
Модуль 4: Создание персонального плана развития	• Принципы SMART-целеполагания в саморазвитии • Методы приоритизации направлений развития • Ресурсное планирование в обучении • Определение измеримых показателей успеха	• Практика постановки целей развития по методике SMART • Упражнение "Приоритизация направлений развития" • Техника "Ресурсный анализ" для планирования обучения • Разработка детального плана развития с временной шкалой • Определение ключевых показателей прогресса • Создание системы самоконтроля выполнения плана
Модуль 5: Работа с обратной связью	• Роль обратной связи в развитии • Принципы запроса конструктивной обратной связи • Методы анализа полученной информации • Техники использования критики для роста	• Практика запроса обратной связи • Упражнение "Анализ полученной обратной связи" • Техника "Трансформация критики в план действий" • Ролевая игра "Сложный разговор о развитии" • Создание системы регулярного получения обратной связи • Практикум по конструктивному реагированию на критику
Модуль 6: Преодоление препятствий для развития	• Типология препятствий для саморазвития • Методы тайм-менеджмента для обучения • Принципы работы с информационной перегрузкой • Техники преодоления страха неудачи	• Диагностика личных препятствий для развития • Упражнение "Планирование времени для обучения" • Техники управления информационным потоком • Практикум по преодолению страха неудачи • Разработка стратегии работы с типичными препятствиями • Создание поддерживающего окружения для развития
Модуль 7: Интеграция развития в профессиональную деятельность	• Принципы применения новых знаний на практике • Методы интеграции обучения в рабочий процесс • Техники закрепления навыков • Создание возможностей для практики	• Практика планирования применения новых знаний • Упражнение "Интеграция обучения в рабочие задачи" • Техника "70-20-10" для комплексного развития • Разработка системы закрепления навыков • Планирование проектов для применения новых компетенций • Создание личной системы непрерывного развития

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Все специалисты	8	Очно / Онлайн	8-15	30% / 70%	Фокус на основные инструменты самоанализа и создание базового плана развития
Практикум	Специалисты с опытом	8	Очно	6-10	20% / 80%	Интенсивная работа с личными кейсами и создание детального плана развития
Мастер-класс	Высокопотенциальные сотрудники	6	Очно / Онлайн	10-15	40% / 60%	Стратегический подход к развитию с акцентом на долгосрочные карьерные цели
Индивидуальная работа	Ключевые специалисты		Очно / Онлайн	1-2	15% / 85%	Персонализированная программа с учетом конкретных карьерных целей и задач

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Диагностические инструменты для самоанализа • Индивидуальная работа с шаблонами и планами развития • Групповые обсуждения и обмен опытом • Практические упражнения по постановке целей • Моделирование учебных ситуаций • Работа с реальными кейсами участников • Ролевые игры для отработки навыков • Интерактивные дискуссии о стратегиях обучения	• Объективно оценивать свои профессиональные и личностные компетенции • Определять приоритетные направления для развития • Ставить конкретные, измеримые и мотивирующие цели саморазвития • Выбирать оптимальные методы обучения для своего стиля • Эффективно организовывать процесс самообучения • Конструктивно работать с обратной связью • Преодолевать препятствия на пути саморазвития • Интегрировать обучение в повседневную рабочую деятельность

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с инструментами самоанализа • Шаблоны для создания персонального плана развития • Карты компетенций для самооценки • Чек-листы для отслеживания прогресса • Справочник по эффективным методам обучения • Инструменты для работы с мотивацией • Шаблоны для запроса и анализа обратной связи	• Индивидуальные консультации по реализации плана развития • Групповые онлайн-сессии для обсуждения прогресса • Доступ к библиотеке ресурсов по саморазвитию • Регулярные проверки выполнения плана развития • Дополнительные материалы по специфическим вопросам • Возможность корректировки плана с учетом новых обстоятельств • Сообщество для обмена опытом и взаимной поддержки

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня навыков саморазвития
- Посттренинговая оценка качества созданных планов развития
- Измерение изменений в подходах к обучению и развитию
- Оценка реализации планов развития через 1, 3 и 6 месяцев

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашей компании и актуальные направления развития в вашей отрасли. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с конкретными компетенциями, важными для вашего бизнеса. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг по анализу и структурированию информации

Превращаем информационный хаос в основу для принятия эффективных решений

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников системному подходу к работе с информацией: от стратегического поиска данных до создания инновационных решений на их основе.

Задачи обучения:

1. Развить навыки стратегического поиска информации и оценки достоверности источников
2. Освоить методы эффективной систематизации и структурирования данных
3. Сформировать навыки аналитического мышления и выявления причинно-следственных связей
4. Научить применять различные аналитические методы для работы с информацией
5. Развить умение решать сложные и нестандартные задачи на основе анализа данных
6. Освоить техники создания инновационных решений путем синтеза информации
7. Сформировать системный подход к превращению данных в основу для принятия решений

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Стратегический поиск информации	• Методология определения информационных потребностей • Принципы планирования поиска и приоритизации • Типология источников информации и их особенности • Критерии оценки достоверности и актуальности данных	• Практика формулирования информационных запросов • Упражнение "Карта информационных потребностей" • Техника "Матрица источников" для планирования поиска • Практикум по оценке достоверности информации • Работа с кейсом "Поиск информации для принятия решения" • Разработка персональной стратегии информационного поиска
Модуль 2: Систематизация и структурирование данных	• Методы классификации и категоризации информации • Принципы создания информационных схем и моделей • Техники выделения ключевых элементов и связей • Подходы к работе с противоречивой информацией	• Практика структурирования неорганизованной информации • Упражнение "Создание таксономии" для классификации данных • Техника "Информационная карта" для визуализации связей • Практикум по выделению ключевых элементов из массива данных • Работа с кейсом "Противоречивая информация" • Создание персональной системы организации информации
Модуль 3: Базовые аналитические методы	• Причинно-следственный анализ и диаграмма Исикавы • Принципы сравнительного и многокритериального анализа • Основы трендового анализа и прогнозирования • Методология SWOT и PEST анализа	• Практика построения диаграммы Исикавы для анализа проблем • Упражнение "Многокритериальная оценка альтернатив" • Техника "Выявление трендов" на основе исторических данных • Практикум по проведению SWOT-анализа • Работа с кейсом "Комплексный анализ ситуации"

		• Разработка аналитического отчета на основе предложенных данных
Модуль 4: Продвинутые аналитические техники	• Методы анализа рисков и возможностей • Принципы статистического анализа и интерпретации • Техники многофакторного анализа • Подходы к прогнозированию и моделированию сценариев	• Практика анализа рисков и возможностей • Упражнение "Статистическая интерпретация данных" • Техника "Многофакторный анализ проблемы" • Практикум по построению прогнозных сценариев • Работа с кейсом "Принятие решения в условиях неопределенности" • Создание системы мониторинга ключевых показателей
Модуль 5: Решение сложных и нестандартных задач	• Методология декомпозиции сложных проблем • Принципы системного анализа и выявления взаимосвязей • Техники работы с неопределенностью и неполной информацией • Подходы к оценке вероятностей и принятию решений	• Практика декомпозиции комплексных проблем • Упражнение "Системная карта" для выявления взаимосвязей • Техника "Работа с неопределенностью" через сценарное планирование • Практикум по принятию решений при неполной информации • Работа с кейсом "Решение нестандартной задачи" • Разработка структурированного подхода к сложной проблеме
Модуль 6: Латеральное мышление и креативный анализ	• Принципы латерального мышления и его отличие от вертикального • Методы преодоления когнитивных искажений • Техники креативного анализа информации • Подходы к выявлению неочевидных связей и закономерностей	• Практика применения техник латерального мышления • Упражнение "Преодоление когнитивных искажений" • Техника "Поиск неочевидных связей" между разрозненными данными • Практикум по креативному анализу проблемной ситуации • Работа с кейсом "Нестандартный взгляд на типовую проблему" • Разработка стратегии преодоления шаблонного мышления
Модуль 7: Создание инновационных решений	• Методология синтеза информации из разных источников • Принципы бенчмаркинга и адаптации лучших практик • Основы дизайн-мышления и ТРИЗ • Подходы к прототипированию и тестированию концепций	• Практика синтеза разнородной информации • Упражнение "Бенчмаркинг и адаптация" успешных решений • Техника "Дизайн-мышление" для создания инновационных подходов • Практикум по применению элементов ТРИЗ • Работа с кейсом "От анализа к инновации" • Разработка прототипа решения на основе проведенного анализа

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Аналитики, специалисты	8	Очно / Онлайн	8-15	35% / 65%	Фокус на основные методы анализа и структурирования информации для повседневных задач
Углубленный курс	Руководители проектов, менеджеры	16	Очно	5-12	30% / 70%	Расширенная программа с углубленным изучением аналитических методов и созданием решений
Практикум	Команды, работающие с данными	8	Очно	6-10	25% / 75%	Интенсивная отработка аналитических техник на реальных кейсах компании
Мастер-класс	Исследователи, консультанты	6	Очно / Онлайн	10-15	40% / 60%	Фокус на продвинутые методы анализа и создание инновационных решений

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
- Анализ реальных бизнес-кейсов - Практические упражнения по структурированию данных - Работа с аналитическими инструментами и шаблонами - Групповые проекты по решению комплексных задач - Интерактивные дискуссии по методам анализа - Моделирование информационно-аналитических процессов - Практика создания визуализаций и информационных моделей - Решение проблемных ситуаций с неполными данными	- Стратегически планировать поиск информации и оценивать достоверность источников - Эффективно систематизировать и структурировать большие объемы данных - Применять различные аналитические методы для обработки информации - Выявлять причинно-следственные связи и неочевидные закономерности - Решать сложные и нестандартные задачи на основе анализа данных - Создавать инновационные решения путем синтеза разнородной информации - Преодолевать когнитивные искажения при анализе информации - Превращать данные в основу для принятия эффективных решений

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
- Рабочая тетрадь с описанием аналитических методов - Шаблоны для различных видов анализа - Чек-листы для оценки качества информации - Инструменты для структурирования и визуализации данных - Справочник по преодолению когнитивных искажений - Сборник кейсов для самостоятельной практики - Электронная библиотека аналитических ресурсов	- Индивидуальные консультации по применению аналитических методов - Групповые онлайн-сессии для разбора сложных аналитических задач - Доступ к расширенной библиотеке аналитических инструментов - Регулярные рассылки с новыми методами и подходами - Возможность получения обратной связи по аналитическим отчетам - Практические задания для закрепления навыков - Участие в сообществе практиков информационного анализа

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня аналитических навыков
- Посттренинговая оценка с использованием аналитических кейсов и заданий
- Измерение изменений в качестве и скорости обработки информации
- Оценка применения полученных навыков на рабочем месте через 1-3 месяца

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашей компании и типичные информационно-аналитические задачи, с которыми сталкиваются ваши сотрудники. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с отраслевой спецификой или конкретными типами данных. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.



Корпоративный тренинг

Стресс-менеджмент для специалистов и экспертов

Создаем персональную систему управления стрессом для высокой продуктивности и благополучия

Цели и задачи

Основная цель:

Научить участников эффективно управлять стрессом в повседневной профессиональной деятельности, создавая персональную систему стресс-менеджмента для поддержания высокой продуктивности и благополучия.

Задачи обучения:

1. Сформировать научное понимание механизмов стресса и его влияния на работоспособность
2. Научить выявлять индивидуальные источники и триггеры стресса в профессиональной деятельности
3. Освоить практические техники быстрого реагирования на стрессовые ситуации
4. Развить навыки когнитивного управления стрессом и преодоления негативных мыслительных паттернов
5. Сформировать превентивные стратегии для снижения уровня стресса в повседневной работе
6. Освоить методы восстановления и развития психологической устойчивости
7. Создать индивидуальную систему стресс-менеджмента с конкретным планом внедрения

Модульная структура тренинга

Тренинг имеет модульную структуру, что позволяет составить программу, выбрав наиболее актуальные для вашей компании темы. Вы можете заказать полный курс или выбрать отдельные модули, отвечающие конкретным потребностям ваших сотрудников.

Программа тренинга

Модуль	Теоретический блок	Практический блок
Модуль 1: Основы стресс-менеджмента	• Научное понимание стресса как адаптационного механизма • Различие между эустрессом (полезным) и дистрессом (вредным) • Физиология стрессовой реакции и ее влияние на организм • Современные источники стресса в профессиональной среде	• Диагностика текущего уровня стресса с использованием валидных методик • Упражнение "Мой стрессовый профиль" - определение индивидуальных реакций • Практикум по распознаванию ранних признаков стресса • Техника "Стресс-барометр" для ежедневного мониторинга • Анализ влияния стресса на личную продуктивность • Создание личного дневника стресса
Модуль 2: Источники и триггеры стресса	• Методология анализа источников стресса • Типология профессиональных стрессоров • Внутренние психологические триггеры стресса • Взаимосвязь рабочих и личных источников стресса	• Практика картирования личных стрессоров • Упражнение "Аудит профессиональных стресс-факторов" • Техника "Шкала контроля" для классификации стрессоров • Работа с внутренними источниками стресса (перфекционизм, страх неудачи) • Групповой анализ типичных стрессовых ситуаций • Создание индивидуальной карты стрессоров с приоритизацией

Модуль 3: Техники быстрого реагирования	• Принципы экспресс-саморегуляции • Физиологические основы дыхательных техник • Методы работы с телесными проявлениями стресса • Техники быстрого восстановления ментальных ресурсов	• Практика дыхательных техник для разных ситуаций (4-7-8, квадратное дыхание) • Упражнения для быстрого снятия мышечного напряжения • Техника "Якорение" для быстрого доступа к ресурсному состоянию • Практикум по методам переключения внимания • Отработка комплекса экспресс-техник для применения в офисе • Создание персонального набора техник быстрого реагирования
Модуль 4: Когнитивные стратегии	• Связь между мыслями, эмоциями и стрессовыми реакциями • Типичные когнитивные искажения, усиливающие стресс • Принципы рационального мышления • Методы работы с катастрофизацией и негативными прогнозами	• Практика выявления автоматических негативных мыслей • Упражнение "Проверка реальности" для оценки мыслей • Техника "Декатастрофизация" для работы с преувеличениями • Практикум по когнитивному реструктурированию • Работа с реальными стрессовыми ситуациями участников • Создание личных когнитивных стратегий для типичных ситуаций
Модуль 5: Превентивные стратегии	• Принципы тайм-менеджмента для снижения стресса • Концепция психологических границ и ассертивности • Роль социальной поддержки в управлении стрессом • Профилактические меры для предотвращения хронического стресса	• Практика техник приоритизации и планирования • Упражнение "Установление здоровых границ" в рабочих ситуациях • Техники ассертивного отказа и делегирования • Практикум по созданию сети социальной поддержки • Разработка стратегий для предотвращения цифровой усталости • Создание персонального плана превентивных мер
Модуль 6: Восстановление и устойчивость	• Принципы полноценного восстановления после стресса • Концепция психологической устойчивости (resilience) • Стратегии достижения баланса работы и личной жизни • Методы развития долгосрочной стрессоустойчивости	• Практика техник глубокого восстановления • Упражнение "Ментальное отключение" от работы • Техника "Ресурсный аудит" для выявления источников энергии • Практикум по развитию психологической гибкости • Разработка стратегий work-life balance • Создание интегрированной системы стресс-менеджмента
Модуль 7: Внедрение и поддержание навыков	• Принципы формирования новых привычек • Методы преодоления сопротивления изменениям • Стратегии поддержания мотивации • Способы мониторинга эффективности стресс-менеджмента	• Практика создания микро-привычек для управления стрессом • Упражнение "Преодоление барьеров" для внедрения техник • Техника "Триггеры-Действия" для автоматизации навыков • Разработка системы самомониторинга и корректировки • Создание плана действий на 30, 60 и 90 дней • Формирование пар взаимной поддержки для внедрения навыков

Форматы обучения

Тип	Аудитория	Часы	Форма	Участники	Теория / Практика	Содержание
Базовый курс	Специалисты, эксперты	8	Очно / Онлайн	12-16	30% / 70%	Фокус на ключевые техники быстрого реагирования и превентивные стратегии
Углубленный курс	Менеджеры среднего звена, эксперты	16	Очно / Онлайн	12-16	25% / 75%	Комплексная программа со всеми модулями и индивидуальным подходом
Интенсив	Команды с высоким уровнем стресса	8	Очно	10-12	20% / 80%	Концентрированная практика техник для конкретных стрессовых факторов команды
Практикум	Специалисты с опытом стресс-менеджмента	8	Очно	8-12	15% / 85%	Продвинутые техники и стратегии для углубления навыков

Обучение и результаты

Методы обучения	Результаты обучения
• Интерактивные мини-лекции с визуализацией • Практические упражнения в парах и малых группах • Ролевые игры и симуляции стрессовых ситуаций • Тренировка техник с обратной связью от тренера • Работа с реальными кейсами участников • Групповые дискуссии и обмен опытом • Самодиагностика с использованием проверенных методик • Практические домашние задания между блоками	• Распознавать ранние признаки стресса и своевременно реагировать • Применять техники быстрой саморегуляции в стрессовых ситуациях • Управлять негативными мыслями и эмоциональными реакциями • Предотвращать развитие хронического стресса через превентивные меры • Восстанавливаться после интенсивных периодов напряжения • Устанавливать здоровые психологические границы • Поддерживать баланс работы и личной жизни • Применять комплексную систему стресс-менеджмента в повседневной жизни

Материалы и сопровождение

Материалы для обучающихся	Посттренинговое сопровождение
• Рабочая тетрадь с описанием всех техник и упражнений • Карточки с экспресс-техниками для использования в офисе • Дневник стресс-мониторинга для отслеживания прогресса • Чек-листы для самодиагностики различных аспектов стресса • Аудиозаписи направленных практик и релаксаций • Шаблоны для создания персональных планов стресс-менеджмента • Справочник по работе с типичными стрессовыми ситуациями	• Мобильное приложение с техниками и напоминаниями • Доступ к онлайн-ресурсам по стресс-менеджменту (3 месяца) • Еженедельные электронные напоминания с практиками • Групповые онлайн-сессии поддержки (1 раз в месяц) • Индивидуальные консультации по запросу • Дополнительные материалы по сложным аспектам стресс-менеджмента • Сообщество выпускников для обмена опытом

Оценка эффективности обучения

Мы обязательно проводим оценку эффективности обучения с помощью комплексных методов:

- Предварительное тестирование для определения исходного уровня стресса и навыков управления им
- Посттренинговая оценка с использованием валидных методик измерения стресса
- Измерение изменений в субъективном восприятии стресса и применении техник
- Оценка устойчивости результатов через 1, 3 и 6 месяцев после тренинга

При планировании покупки трех и более тренингов мы проводим бесплатную оценку для формирования планов обучения, которые включают в себя оценку компетенций и обучаемости сотрудников.

Адаптация программы

Мы стремимся сделать тренинг максимально практичным, адаптируя примеры и упражнения под специфику вашей компании и типичные стрессовые факторы в вашей отрасли. Программа может быть дополнена специальными модулями для работы с конкретными источниками стресса, характерными для вашей организации. Каждый модуль может быть проведен отдельно или в комбинации с другими для создания оптимальной программы обучения.