



HalPet

POSLOVNE VJEŠTINE

KATALOG 2013.

SADRŽAJ:

1	O HalPetu.....	4
2	LPC® METODA.....	7
3	NAŠI KORISNICI O NAMA.....	8
4	MENADŽERSKA I POSLOVNA IZVRSNOST – MODULARNI PROGRAMI...	9
4.1	USPJEŠAN MENADŽER – UMIJEĆE VOĐENJA.....	10
4.2	USPJEŠAN MENADŽER – UMIJEĆE KOMUNICIRANJA.....	11
4.3	USPJEŠAN MENADŽER – KREATOR PROMJENA.....	12
4.4	USPJEŠAN MENADŽER – KREATOR RAZVOJA.....	13
4.5	8 KORAKA DO MENADŽERSKE IZVRSNOSTI.....	14
4.6	KAKO BITI KREATOR OSOBNE I POSLOVNE IZVRSNOSTI	15
5	MENADŽERSKE VJEŠTINE.....	16
5.1	VOĐENJE TIMA.....	17
5.2	MOTIVACIJA I SAMOMOTIVACIJA.....	18
5.3	UPRAVLJANJE CILJEVIMA.....	19
5.4	POVRATNA INFORMACIJA I RAZVOJ ZAPOSLENIKA.....	20
5.5	MENADŽER KAO COACH.....	21
5.6	UPRAVLJANJE PROMJENAMA.....	22
5.7	SITUACIJSKO VOĐENJE I DELEGIRANJE.....	23
6	KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE.....	24
6.1	KAKO USPJEŠNO KOMUNICIRATI.....	25
6.2	GOVOR TIJELA U KOMUNIKACIJI.....	26
6.3	ASERTIVNOST.....	27
6.4	AKTIVNO SLUŠANJE.....	28
6.5	FACILITACIJSKE VJEŠTINE.....	29
6.6	UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA.....	30

6.7	PREZENTACIJSKE VJEŠTINE.....	31
6.8	USPJEŠAN POSLOVNI SASTANAK.....	32
6.9	VJEŠTINE PREGOVARANJA.....	33
6.10	POSLOVNI BONTON.....	34
6.11	POSLOVNO DOPISIVANJE.....	35
7	VJEŠTINE OSOBNOG RAZVOJA.....	36
7.1	UPRAVLJANJE VREMENOM I PRIORITETIMA.....	37
7.2	UPRAVLJANJE OSOBNIM CILJEVIMA.....	38
7.3	UPRAVLJANJE STRESOM.....	39
7.4	MENTALNO MAPIRANJE.....	40
7.5	KREATIVNO RAZMIŠLJANJE.....	41
7.6	6 BOJA ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA.....	42
7.7	ANALITIČKO RAZMIŠLJANJE.....	43
7.8	NLP ZA OSOBNU IZVRSNOST.....	44
7.9	SAMOPREZENTACIJA.....	45
7.10	MOĆ UVJERAVANJA.....	46
7.11	MOĆ POZITIVNOG RAZMIŠLJANJA.....	47
7.12	EMOCIONALNA INTELIGENCIJA.....	48
8	VJEŠTINE PRENOŠENJA ZNANJA.....	49
8.1	KAKO PRIMATI I PRENOSITI ZNANJE U KOMPANIJI KOJA UČI.....	50
8.2	TRENING TRENERA – OSNOVNI PROGRAM.....	51
8.3	TRENING TRENERA –TQT® CERTIFICIRANI PROGRAM.....	53
9	PRODAJNE VJEŠTINE I BRIGA O KORISNIKU.....	55
9.1	OSNOVNE VJEŠTINE PRODAJE.....	56
9.2	PRODAJNE VJEŠTINE U KORPORATIVNOM PODRUČJU.....	57
9.3	VJEŠTINE DIREKTNE PRODAJE U HOTELIJERSTVU I UGOSTITELJSTVU.....	58
9.4	VJEŠTINE TELEPRODAJE.....	59
9.5	IZVRSNOST U KOMUNIKACIJI S KORISNICIMA.....	60
9.6	VJEŠTINE TELEFONSKE KOMUNIKACIJE S KORISNICIMA.....	61
9.7	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA.....	62
10	INFORMACIJE O TVRTKI - KONTAKTI.....	63

1. O HalPetu

HalPet je vodeći centar poslovne edukacije u Hrvatskoj. Osnovan je 1997. godine u Zagrebu, a svoje programe održava na području cijele Hrvatske i šire regije.

HalPetovi klijenti su velike, srednje i male kompanije, a mnoge od njih koriste HalPet usluge od samog početka osnivanja. Svoj je imidž HalPet izgradio na prepoznatljivom pristupu, stručnosti i kvalitetnom načinu rada. Kontinuiranim praćenjem i stvaranjem trendova u podučavanju, HalPet je prepoznat kao vodeći brend u području poslovne edukacije. S ponosom ističemo uspješnu suradnju s više od 400 poslovnih subjekata i više od 20.000 tisuća polaznika HalPetovih programa.

HalPet je kreator i autentične LPC[®] metode i koncepta „teaching intelligence“ (TQ[®]).

Edukacijska područja HalPeta

HalPet nudi raznovrsne edukacijske programe u sljedećim područjima:

- Poslovne vještine
- Poslovni strani jezici
- Edukacija internih trenera
- *Business Coaching*

HalPetova formula uspjeha

Motiviran polaznik + TQ[®] edukator + LPC[®] metoda = trenutna primjenjivost i trajni rezultati

HalPet trening

Trening je ubrzan i dinamičan način prenošenja i usvajanja novih znanja i vještina. Predstavlja odgovor na potrebe svake moderne organizacije koja se tržišno razvija kroz učenje i osobni i profesionalni rast svojih zaposlenika.

Svi HalPet treninzi mogu se održavati i na engleskom jeziku.

Ključni rezultati treninga

- Povećanje osobne i poslovne učinkovitosti
- Povećanje radnog morala i samopouzdanja
- Postavljanje i ostvarivanje viših ciljeva i standarda

Uspješan trening iziskuje definiranje jasnih ciljeva treninga, temeljitu i stručnu pripremu; definiranje sadržaja, LPC[®] metodu, izradu materijala i trening aktivnosti u skladu s ciljevima. Dinamična, profesionalna i jasno strukturirana izvedba te vrhunski TQ[®] treneri osiguravaju ostvarenje ciljeva treninga kroz akcijsko učenje koje uključuje niz procesa i alata kao što su samo-procjena, kritičko mišljenje, facilitacija, analize slučajeva, rješavanje problema, kreativno razmišljanje, timski i grupni rad, razmjenu iskustava i usporedbu dobre i loše prakse, povratne informacije.

HalPet trening stvara preduvjete i motivira sudionike na trenutnu i praktičnu primjenu usvojenih znanja i vještina već tijekom samog treninga i u stvarnoj poslovnoj praksi sudionika već po završetku treninga.

Priprema - aktivnosti prije treninga

- Analiza potreba naručitelja
- Analiza potreba sudionika/polaznika
- Definiranje cilja treninga
- Kreiranje sadržaja treninga
- Izrada trening materijala i trening aktivnosti

Izvedba HalPet treninga prema LPC[®] metodi – aktivnosti tijekom treninga

Izvedba svakog HalPet treninga provodi se prema autentičnoj HalPet LPC[®] (learn-practice-communicate) metodi koja osigurava akcijsko učenje i uvažava principe učenja odraslih.

LPC[®] metoda osigurava standarde izvođenja treninga koji uključuju:

- 30% teorijskog dijela (L – *Learn* faza)
- 60% praktičnog rada u grupama (P – *Practice* faza)
- 10% individualnog rada (C – *Communicate* faza)

HalPet trening proces



2. LPC[®] metoda

HalPet je razvio LPC[®] metodu 2001. godine kao rezultat dugogodišnjeg rada HalPetovih stručnjaka u edukaciji odraslih.

HalPet klijenti su poslovni ljudi koji traže i očekuju trenutno vidljive i primjenjive rezultate učenja u stvarnom poslovnom i privatnom okruženju. HalPet centar razvio je metodu koja nabolje odgovara njihovim potrebama. LPC[®] metoda, ne samo da u kratkom roku postiže zadani cilj, već istovremeno uvažava sve principe suvremenog podučavanja odraslih. To podrazumijeva ubrzano i akcijsko učenje i uvažava različite stilove usvajanja znanja.

Stvara idealno ozračje za učenje koje motivira, podržava i pruža osjećaj sigurnosti, zadovoljstva učenja i postignuća.

S obzirom da se fokus u procesu učenja danas mijenja sa što? (sadržaj) na kako? (metoda, strategija, pristup), LPC[®] metoda nije samo alat za usvajanje novih znanja, već postaje vještina koja je opće primjenjiva u poslovnim i životnim situacijama u kojima želimo ostvariti zadani cilj, npr. delegiranje, rješavanje konflikata, pisanje izvješća, mentorstvo, i sl.

LPC[®] metoda zastupa stav da svatko tko je motiviran i ima potrebu za učenjem, može usvojiti svako znanje i vještinu. Ograničenja nema.

To je moguće jer LPC[®] treneri kreću od pretpostavke da svatko ima sve potrebne resurse za postizanje uspjeha. Iz tog razloga fleksibilnost, stručnost i multidisciplinarnost LPC[®] trenera postaju ključni faktor uspješnosti treninga.

Isto tako, važno je napomenuti da LPC[®] metoda nije kruta ni isključiva, već se prilagođava situaciji i sudionicima uvažavajući njihovu aktivnu ulogu u procesu učenja.

Tu sposobnost prilagođavanja i razinu interaktivnosti dinamičnosti i učinkovitosti LPC[®] metode osiguravaju 3 ključna koraka (faze) u prijenosu znanja:

1. *Learn* faza – objašnjenje
2. *Practice* faza – aktivnost
3. *Communicate* faza – provjera

3. Naši korisnici o nama

„Super, genijalno, dinamično, korisno. Svima preporučujem ovaj trening i trenericu.“

„Odlično! Izuzetno primjenjivo u praksi. Hvala!“

„Trening je jako inspirativan i zanimljiv. Voditeljica je više nego odlična!“

„Vrlo lijepo iskustvo i vrlo uspješno vođenje treninga. 5+“

„Već drugi trening iz vaše "produkcije" koji me oduševio, dao priliku usvojiti nova znanja, a ujedno i relaksirao.“

„U posljednjih godinu dana, ovo je bio najbolji i najefikasniji trening. Hvala.“

„Vrlo organizirano, na konkretnim primjerima, pristupačna trenerica, uvažava mišljenje i daje prostora za raspravu.“

„Odlična organizacija i iskusan trener!“

„Odlično! Strukturirano i interaktivno.“

„Vrlo dinamičan i kreativan način učenja novih vještina. Svake pohvale za profesionalno ponašanje u svakoj situaciji.“

„Trening je bio jako edukativan i jasan, uz to, i jako zabavan. Trenerica vrlo talentirana i s lakoćom prenosi znanje i vještine.“

„Pohvale trenerici, meni osobno jedna od boljih koje sam imao prilike slušati u banci.“

„Trenerica je na odličan način prenijela znanje i iskustvo.“

„Zaista zanimljiv, inovativan i lako primjenjiv način treninga.“

„Pohvale za odličan trening, koji je i premašio (u pozitivnom smislu) sva moja očekivanja. Dobila sam jasnu viziju kako želim dalje.... Hvala Vam!“

„Idealan pristup svakom sudioniku posebno. Vedrina.“

„Bilo je savršeno!!!!“

(riječima polaznika naših treninga u 2012.)