



VSEBINSKO PODROČJE: POSLOVNO KOMUNICIRANJE

*To so samo nekateri programi seminarjev in delavnic.
Na Vašo željo Vam s področja poslovnega komuniciranja lahko pripravimo program,
ki bo pisan Vam na kožo.*

*Opišite nam Vaše želje in zahteve ali Vaša pričakovanja in nam jih pošljite:
info@odin.si*

1. [BONTON IN POSLOVNI PROTOKOL](#)
2. [DIPLOMATSKI PROTOKOL](#)
3. [PROFESIONALNI PRISTOP K POGAJANJEM V POSTOPKIH JAVNEGA NAROČANJA S POGAJANJI](#)
4. [POGAJANJA PRI NABAVI](#)
5. [USPEŠNA PRODAJA JE ODVISNA OD SUVERENEGA PRODAJNEGA NASTOPA](#)
6. [TELEFONSKA POSLOVNA KOMUNIKACIJA](#)
7. [USPEŠNA TELEFONSKA IZTERJAVA DOLGOV](#)
8. [KULTURA PISNEGA KOMUNICIRANJA](#)
9. [USTREZNA OBLIKA IN PRAVILNA SLOVENŠČINA V UPRAVNIH BESEDILIH](#)
10. [PREPOZNAVANJE IN OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU](#)
11. [ZAKON O PACIENTOVIH PRAVICAH V PRAKSI ZDRAVSTVENIH ZAVODOV](#)



1 - BONTON IN POSLOVNI PROTOKOL

Usposabljanje v skupinski delavnici namenjamo direktorjem, vodjem, projektni vodjem, strokovnim sodelavcem, in tudi vsem tistim, ki opravljajo operativna, organizacijska ali administrativna in druga dela, poslovnim sekretarkam in sekretarjem, tajnicam in organizatorjem dela.

Program delavnice je zasnovan na temeljnih pravilih poslovnega bontona in protokolarnih oblik obnašanja, ki jih prenaša v resnične poslovne situacije ter pri tem omogoča posamezniku, da izrazi svojo osebnost. Velik poudarek je na vzpodbujanju ustvarjalnih pristopov k oblikovanju poslovnih stikov, upoštevanje pri tem splošno veljavna in prepoznana pravila obnašanja. Programu je dodana tudi učna delavnica poslovnega obeda v živo.

Iz programa:

- *Pravila sodobnega evropskega bontona,*
- *Sprejem poslovnih partnerjev (vstopanja v prostore, hoja po stopnicah, vstopanja v dvigala, kako ravnamo z nenajavljenimi gosti, kako z zamudniki),*
- *Predstavljanje, rokovanje, naslavljanje,*
- *Olikan poslovni sestanek, (razgovor, predstavitev sodelavcev, kako pravočasno zaključiti, kdo lahko vstopa v prostor, ko sestanek že poteka, česa si na sestanku ne moremo privoščiti),*
- *Pravilno branje in pisanje vabil,*
- *Delovni zajtrki, poslovna kosila in večerje, sprejemi, banketi in druge družabne prireditve,*
- *Poslovno oblačenje, osebna urejenost,*
- *Poslovno obdarovanje,*
- *Posebnosti poslovnega bontona v različnih državah.*

2 - DIPLOMATSKI PROTOKOL

Posebna delavnica za vodstvene delavce v javnem sektorju, referente ter administrativno osebje v javnem sektorju s posebnim dodatkom – simulacijo protokolarnega obeda v živo.

Delavnica zagotavlja pritrdilne odgovore na vrsto protokolarnih vprašanj: Ali znamo pravilno pripraviti prvi sprejem, pravilno sprejeti in pozdraviti goste? Ali znamo ustrezno oceniti vrsto in pomembnost dogodka in temu ustrezno nastopiti? Ali znamo izbrati kraj, kamor bomo povabili goste in ustvariti primerno vzdušje? Ali znamo pravilno posredovati ali sprejeti darilo? Ali znamo pripraviti spontano ali intimno priložnost za obdarovanje?

Iz programa:

- *Sprejem gostov, delegacij, državnih in drugih obiskov,*
- *Organizacija in izvedba sestankov, srečanj, podpisovanja pogodb, tiskovnih konferenc in izjav za javnost,*
- *Naslavljanje, rokovanje uporaba vizitk,*
- *Pravilno pisanje in branje vabil,*
- *Svečane večerje in kosila, sprejemi, banketi in druge družabne prireditve.*



3 - PROFESIONALNI PRISTOP K POGAJANJEM V POSTOPKIH JAVNEGA NAROČANJA S POGAJANJI

Seminar z delavnico je namenjen, vodilnim delavcem v državni in lokalni upravi, vodjem, direktorjem, poslovojem, odgovornim za izvedbo javnih naročil, vodjem nabave in vsem, ki vsak dan sklepajo pomembne posle v upravi in podjetjih.

Naročnikom in ponudnikom Zakon o javnem naročanju v svojem poglavju o postopku s pogajanjem postavlja mnogo vprašanj: Kako postopati pri oddaji ponudb z enim ali več ponudniki? Kako postaviti merila in pogoje? Ali je potrebno vnaprej in v kolikšni meri dodelati pravila igre? Kako voditi sama pogajanja? Kaj vse je pomembno, da lahko naročnik pridobi čim boljšo ponudbo? Koga vse vključiti? Kaj pravi zakon? Kaj pravi stroka in kaj pove praksa? Na ta vprašanja odgovarja kombinirani seminar z delavnico, ki ima dva dela: Zakon o javnem naročanju – postopek s pogajanjem ter metode in tehnike pogajanj.



Iz programa:

- Formalna osnova za postopek s pogajanjem,
- Razpisna dokumentacija in ostali dokumenti v postopku,
- Zakonske zahteve po obličnosti postopka s pogajanjem,
- Osnovna znanja o pogajanjih,
- Elementi vzbujanja zaupanja in profesionalnega izgleda,
- Strategija in proces poslovnih pogajanj,
- Določitev in doseganje jasnih pogajalskih ciljev,
- Železna pravila pogajanja posamično in v timih (skupinska pogajanja),
- Simulacija praktične pogajalske situacije.

4 - POGAJANJA PRI NABAVI

Specialistično dvodnevno usposabljanje za vodje nabavnih služb in nabavne referente

Delavnica udeležencem omogoči, da spoznajo, razumejo ter pričnejo uporabljati sodobne pristope, tehnike ter spretnosti profesionalne priprave in izvedbe poslovnega pogajanja. Tako lahko oblikujejo svojo (lastno) posebno uspešno pogajalsko strategijo, taktiko in prilagodljiv stil, ki bo ne le ustrezen, pač pa tudi učinkovit v nabavnih pogajanjih z dobavitelji iz Evropske unije. Na delavnici tudi spoznajo, praktično uporabijo in preizkusijo nekatere najuspešnejše tehnike in taktike uspešnega poslovnega pogajanja z dobavitelji na domačem in svetovnem trgu.

Iz programa

- Nabavna funkcija v organizaciji,
- Letni plan nabave: vloga letnega plana, njegovi sestavni elementi in organizacijski pristop k pripravi in izvrševanju,
- Komunikacijska pravila z vidika pogajanja,
- Nabavno pogajanje – delavnica: simulacija in analiza,
- Tehnika postavljanja vprašanj,
- Iskanje soglasja (za predhodno definirane okvire nabavnih kriterijev),
- Sklepanje kompromisov,
- Potrditev ali zavrnitev sklenitve posla..

5 - USPEŠNA PRODAJA JE ODVISNA OD SUVERENEGA PRODAJNEGA NASTOPA

Skupinska komunikacijska delavnica za vodje prodajnih enot in za neposredne prodajalce, ne glede na način prodaje.

Delavnica udeležencem omogoči, da izboljšajo svoje komunikacijske spretnosti za učinkovito sporazumevanje s strankami in doseganje večje poslovne uspešnosti. Oblikujejo simpatičen in pozitiven pristop ter pridobijo sposobnost za aktivno in učinkovito vodenje prodajnega razgovora. S tem pa tudi pridobijo sposobnost za prepoznavanje resničnih interesov stranke in za oblikovanje načinov za doseganje win-win rezultata na dolgi rok. Posledično torej povečajo obseg prodaje.

Iz programa:

- Poslovno partnerstvo,
- Poslovni bonton,
- Moč komunikacije,
- Samozavesten nastop,
- Proaktivno trženje,
- Metode in tehnike zaključevanja prodajnega razgovora.

6 - TELEFONSKA POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Delavnica za uspešno telefonsko komunikacijo za telefoniste na hišnih centralah, receptorje, poslovne sekretarke, tajnice, referente in vse, katerih delo je vezano na pogosto telefonsko komuniciranje.

Delavnica odpira možnosti, da posameznik prepozna svoje sposobnosti, ki jih uporabi pri telefonski komunikaciji. Tako lahko primerja svoje dosedanje izkušnje v telefonskem komuniciranju in jih plemeniti z novimi spoznanji, ki mu jih daje na voljo delavnica in skupina. Uporabljamo tudi tehniko snemanja, a le toliko, kolikor je za potrebe delavnice najbolj nujno, saj je tehnologija popolnoma podrejena človeku!

Iz programa

- Značilnosti telefona kot medija in značilnosti telefonske komunikacije,
- ABC komuniciranja,
- Moj glas je zvočna slika organizacije, ki jo predstavljam,
- Jezik, ki ga uporabljam, je podoba poslovne kulture organizacije, ki jo predstavljam,
- Govorica telesa pri telefonski komunikaciji,
- Elementi uspešne telefonske komunikacije,
- Komunikacija s težavnimi sogovorniki.

7 - USPEŠNA TELEFONSKA IZTERJAVA DOLGOV

Delavnica za računovodske delavce, referente in druge odgovorne delavce na področju izterjave.

Na delavnici lahko usposobite svojega izterjevalca, torej človeka, ki bo v Vaši organizaciji uspešno zmanjševal število in višino terjatev. Poznal bo pravice in dolžnosti upnikov in dolžnikov, znal bo izbrati način izterjave glede na dolžnika ter obvladal ustrezno komunikacijo v postopkih izterjave.

Iz programa:

- Organizacija izterjave in priprava na izterjavo,
- Možni drugi načini izterjave - pisno komuniciranje, osebni stiki in pogovori,
- Telefonska izterjava - temeljna načela telefonskega komuniciranja, tehnike izterjevalnega pogovora,; scenarij izterjalnega razgovora; spopadanje z ugovori.



8 - KULTURA PISNEGA KOMUNICIRANJA

Skupinska delavnica za tajnice, poslovne sekretarje ter za vse tiste, ki pri svojem delu sestavljajo dopise in druga poslovna besedila.

Eno izmed najpogostejših vprašanj, s katerim se v vsaki organizaciji ukvarjamo, je, kako uspešno posredovati svoja sporočila drugim. Dopisovanje je postalo pomembnejše kot kdajkoli prej tudi zato, ker si vedno pogosteje prvi vtis o drugih ustvarjamo s pisnim komuniciranjem, šele nato z osebnim stikom. Zato je zelo pomembno, da (s)poznamo načela kulture pisnega komuniciranja v dopisih, ki jih pošiljamo po klasični ali elektronski pošti.

Iz programa:

- Vrste in tipi poslovnih dopisov,
- Sestavni deli poslovnega dopisa,
- Posebnosti elektronskega dopisa,
- Pravopisna pravila in praktična raba,
- Slogovna pravila in praktična raba,
- Ustvarjalno pisanje.

9 - USTREZNA OBLIKA IN PRAVILNA SLOVENŠČINA V UPRAVNIH BESEDILIH

Skupinska delavnica za vse javne uslužbence, ki pri svojem delu sestavljate dopise in druga upravna besedila.



Na delavnici z individualnim delom, delom v skupinah in z analizo konkretnih primerov spoznavamo temeljna načela dobrega pisanja ter obvezne sestavne dele in ustrezen jezik upravnih besedil. V programu dovršen del namenjamo odpravljanju tipičnih napak in izboljševanju jezikovnega sloga, hkrati pa usklajuje tri vidike: načela dobrega pisanja, formalna pravila glede obličnosti različnih dopisov ter pravopisna in slovnična pravila.

Iz programa:

- Načela dobrega pisanja,
- Sestavni deli dopisa, odločbe, vabila, zapisnika, elektronskega dopisa ...,
- Pravopisna pravila in praktična raba,
- Slogovna pravila in praktična raba,
- Ustvarjalno pisanje.

10 - PREPOZNAVANJE IN OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Skupinska delavnica z individualnim svetovanjem za menedžerje, direktorje, vodje, delavce kadrovskih služb in oddelkov za razvoj človeških virov, strokovne sodelavce na področju varstva pri delu in delavce na stresno izpostavljenih delovnih mestih.

Stresnim situacijam se ne moremo izogniti, lahko pa se jih naučimo prepoznavati, spoznati bistvo stresa ter se nanj ustrezno odzvati. Ustrezno odzvati se, pomeni ohranjati svoje zdravje ter krepiti svoje sposobnosti za življenje in delo kljub sodobnim življenjskim in poslovnim izzivom. Obvladovati stresne situacije je torej ena najbolj ekonomičnih naložb vase! Program zagotavlja takšen strokoven pristop, kjer se udeleženci vključijo neposredno v aktivno spoznavanje tistih načinov odzivanja in ravnanja, ki spreobračajo negativne naboje prenapetega življenja in škodljivih zunanjih vplivov v pozitivne rezultate.

Iz programa:

- Stres kot dejavnik tveganja z vidika varnosti in zdravja pri delu,
- Najpogostejši vzroki za stresno odzivanje,
- Tipi in načini odzivanja ter psihološka ozadja odzivanja,
- Možne tehnike obvladovanja v odvisnosti od stresnih situacij in osebnostnih lastnosti – avtotestiranja,
- Predstavitve različnih tehnik in skupinsko ali individualno učenje in trening tehnik.

11 - ZAKON O PACIENTOVIH PRAVICAH V PRAKSI ZDRAVSTVENIH ZAVODOV

Seminar namenjamo predvsem zdravnikom in medicinskemu osebju, pa tudi vsem drugim delavcem v zdravstvenih ustanovah (pravnikom, vodilnim in vodstvenim delavcem, itd).

Da bi bilo nesporazumov in medsebojnih konfliktov med zdravstvenim delavcem oziroma zdravstveno ustanovo in pacienti ali njihovimi svojci čimmanj, temu služi strokovni posvet o tem, kako zdravniki, zdravstveno osebje in zdravstvene organizacije Zakon o pacientovih pravicah uresničujejo, kako s svojim ravnanjem iščejo pot med medicinsko znanostjo, prakso in etiko na eni strani in Zakonom na drugi.

Iz programa:

- *Kaj so pacientove pravice: pravna formulacija v Zakonu in praktični vidik,*
- *Splošna predstavitev ZpacP,*
- *Vrste pravic,*
- *Pojem primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe v kontekstu strokovnih, organizacijskih in finančnih možnosti zdravstva,*
- *Pacient in njegova zdravstvena oskrba,*
- *Inštitucionalizacija varovanja pacientovih pravic ter funkcija zastopnika pacientovih pravic,*
- *Pacientov zdravstveni pooblaščenec,*
- *Interni strokovni nadzor pri izvajalcu zdravstvenih storitev,*
- *Obrazci o pisnih izjavah volje pacienta.*

