

SZKOLENIA FALCO

Zakresy szkoleń, pozwalające na wstępną analizę potrzeb firmy.



KATALOG 2016



EFEKTYWNOŚĆ HANDLOWA

Dział handlowy, obsługi klienta, marketingu, zakupów, serwisu.

ZAKRES - CAŁOŚĆ LUB WYBRANE ELEMENTY

**PROSZĘ PODKREŚLIĆ
ZAKREŚ, PODAĆ
ILOŚĆ GRUP/ OSÓB:**

Techniki sprzedaży: budowanie relacji, komunikacja w kontakcie z klientami, psychologiczne mechanizmy dopasowania się do klienta.

Techniki sprzedaży: analiza potrzeb, diagnozowanie potencjału klienta, segmentacja klienta, prezentowanie produktów/ usług, tworzenie ofert.

Techniki sprzedaży: porównywanie z konkurencją, radzenie sobie z zastrzeżeniami, negocjowanie ceny i rabatowanie, techniki zamykania transakcji.

Standardy obsługi klienta: obsługa telefoniczna i bezpośrednia, budowanie relacji, radzenie sobie ze zdenerwowanym klientem, rozmowa reklamacyjna, asertywność.

Negocjacje handlowe: negocjowanie warunków i ceny, taktyki i strategię, proces negocjacji, warsztat negocjatora.

Trudne sytuacje handlowe: zaawansowane warsztaty oparte na prawdziwych sytuacjach z codziennej pracy uczestników.

Perswazja, wywieranie wpływu, przekonujące argumentowanie.

Organizacja pracy na stanowisku handlowym: planowanie pracy w terenie, optymalne wykorzystanie czasu, skupianie się na priorytetach, raportowanie.

Zarządzanie sprzedażą: strategia, cele i mierzenie efektywności, ocena pracy pracowników handlowych i wskaźniki, motywowanie finansowe i poza finansowe.

Radzenie sobie ze stresem i presją w pracy.

Savoir vivre w rozmowach handlowych, mailach, telefonie.

Marketing działań handlowych: handel hurtowy, detaliczny, budowanie marki, promocje, event marketing, merchandising, marketing internetowy, social media.

Excell w pracy handlowca.

Budowanie zespołu pracującego dla wspólnego celu, komunikacja i koordynowanie swoich działań.

Inne?

LEAN MANAGEMENT I PRODUKTYWNOŚĆ

Specjaliści ds. produkcji, jakości, Lean, menedżerowie.

ZAKRES - CAŁOŚĆ LUB WYBRANE ELEMENTY

**PROSZĘ PODKREŚLIĆ
ZAKRES, PODAĆ ILOŚĆ
GRUP/ OSÓB:**

Problem solving: zwinne rozwiązywanie problemów. Efektywność indywidualna i zespołowa. Działania korygujące i zapobiegawcze. Narzędzia: PDCA, FMEA procesu i produktu, 8D, diagram Ishikawy, A3, 5why, Analiza Pareto, Karty kontrolne, wykresy korelacji, diagramy: pokrewieństwa, współzależności, procesu itd.

Lean Manufacturing - podstawy. Strategia efektywności Hoshin Kanri i kultura Lean management w organizacji. Analiza procesów - czynności dodające wartość vs marnotrawstwo. Projektowanie wdrożenia lean w zakładzie. Techniki: Just in Time, Pull system, 5S, TPM, SMED, KANBAN, Program KAIZEN i VSM, standaryzacja.

Program 5S i KAIZEN. Zasady programu 5S i KAIZEN. Identyfikacja strat i marnotrawstwa w procesach firmy. Zespołowe planowanie projektu 5S i programu pomysłów KAIZEN w działach i komórkach firmy. Wdrażanie programu 5S i KAIZEN. Przekonywanie ludzi do utrzymania 5S i dzielenia się wnioskami racjonalizatorskimi.

TPM - optymalizacja utrzymania ruchu. Redukcja 6 strat TPM: awarii, regulacji, biegów jałowych, zmniejszenia prędkości operacji, poprawek błędów i rozruchu produkcji. Wskaźnik OEE i wdrażanie Autonomicznego Utrzymania Ruchu w organizacji. Przekonywanie zespołu do zastosowania TPM.

SMED - optymalizacja przezbrojeń. Analiza przezbrojeń na przykładzie przedsiębiorstwa, ocena strat i szacowanie potencjalnych korzyści ze SMED w firmie. Reorganizacja i racjonalizacja operacji przezbrajania. Optymalizacja techniki przezbrojeń. Przekonywanie zespołu do zastosowania SMED.

Lean Management Office. Narzędzia lean w procesach wspierających: finansowych, handlowych i administracyjnych. Analiza i optymalizacja procesów biznesowych. Identyfikacja problemów, planowanie i implementacja usprawnień. Projektowanie strumienia wartości. Standaryzacja procesów.

Efektywność, cele i wskaźniki procesów. Planowanie strategiczne i definiowanie celów biznesowych. Metodyki Balaced Scorecard. Określanie i mierzenie wskaźników KPI. Raportowanie, analiza i wizualizacja efektów KPI: Dashboardy. Współpraca w strategicznym zespole projektowym. Synergia i kreatywność.

Mapowanie i modelowanie procesów. Identyfikacja procesów i ich Klientów i Dostawców. Określanie celów i wskaźników KPI. Mapowanie procesów z zastosowaniem Bizagi Modeler. Zasady zarządzania procesami. Monitorowanie procesów i optymalizacja. Narzędzia: SIPOC, DMAIC, KANO, KPI, BSC.

VSM - mapowanie strumieni wartości. Tworzenie zespołu projektowego VSM. Opracowanie mapy stanu obecnego przepływu wartości VSM. Analizy wskaźników: C/T, C/O, V/A, L/T, P/T, EPE, LPA, MUDA, MURI, MURA, Wypracowanie przyszłego stanu VSM i koordynacja programów 5S, TPM, KANBAN, SMED.

Inne?

ZARZĄDZANIE PRACOWNIKAMI

Menedżerowie każdego szczebla, liderzy zespołów, specjaliści HR.

ZAKRES - CAŁOŚĆ LUB WYBRANE ELEMENTY

**PROSZĘ PODKREŚLIĆ
ZAKRES, PODAĆ
ILOŚĆ GRUP/ OSÓB:**

Zarządzanie strategiczne: Balanced ScoreCard, przekładanie strategii na cele i wskaźniki, wdrażanie strategii firmy.

Zarządzanie projektami. Metody definiowania celów, szacowania zasobów, kosztów, harmonogramu i ścieżek krytycznych. Analizy ryzyk wewnętrznych i zewnętrznych. Budowanie i zarządzanie zespołem projektowym.

Przygotowanie do kierowania: rola lidera, budowanie sobie autorytetu, delegowanie i kontrola zadań, nagradzanie i karanie, budowanie zespołu, role w zespole, motywowanie i rozwój.

Doskonalenie warsztatu menedżera: warsztaty z praktyki w specyfice codziennej pracy działu, trening zachowań, case study najważniejszych problemów efektywności działania.

Umiejętności osobiste menedżera: komunikacja, informacja zwrotna, radzenie sobie ze stresem, asertywność, pewność siebie i autoprezentacja, wystąpienia publiczne.

Trudne sytuacje menedżerskie: rozwiązywanie konfliktów, trudne rozmowy z pracownikami, dyscyplinowanie zespołu.

Typy osobowości w relacjach przełożony pracownik, oddziaływanie na pracowników, perswazja.

Motywowanie finansowe i poza finansowe: narzędzia motywacji, motywowanie do zadań, motywacja pracowników handlowych, produkcji, motywacja a płeć, wiek.

Organizowanie rekrutacji i prowadzenie rozmów rekrutacyjnych - w specyfice handlowej, produkcji. Metody rekrutacji, w tym AC.

Systemy ocen - projektowanie, doskonalenie, powiązanie z wynagrodzeniami, rozmowy oceniające.

Zarządzanie kompetencjami: kierowanie w oparciu o kompetencje, diagnozowanie kompetencji, kompetencyjne opisy stanowisk pracy, ocena, rozwój kompetencji.

Budowanie wizerunku firmy wobec pracowników.

Organizacja pracy: metody doprowadzania spraw do końca, praca na priorytetach, optymalizowanie zasobów.

Prowadzenie spotkań i zebrań, w tym operacyjne zebrania produkcyjne, rozwiązywanie problemów.

Trener wewnętrzny: warsztat trenera, projektowanie i ocena efektywności szkoleń. aktywne metody szkoleniowe, prowadzenie szkoleń grupowych, instruktaży na stanowisku (w tym TWI).

Coaching pracowników: coaching przy stanowisku pracy, coaching w terenie (handlowy).

Inne

SYSTEMY ZARZĄDZANIA

Audиторzy, technolodzy, specjaliści, menedżerowie.

ZAKRES - CAŁOŚĆ LUB WYBRANE ELEMENTY

**PROSZĘ PODKREŚLIĆ
ZAKRES, PODAĆ
ILOŚĆ GRUP/ OSÓB:**

QMS Manager - nowości i zmiany w normie ISO 9001:2015. Zarządzanie procesami i ryzykiem, wzmocnienie zespołów i redukcja biurokracji. Narzędzia: BSC, PDCA, SDCA, DMAIC, DMADV, SIPOC, SMART, KANO, COSO 2010, FMEA, Bizagi Modeler, Mind mapping - Xmind.

Znakowanie żywności. Aktualny stan prawny. Oznakowanie środków spożywczych - zasady, sposoby i podstawy oraz konieczne informacje do umieszczania na opakowaniach. Wartość odżywcza. Przykłady zastosowań.

Auditor wewnętrzny i wiodący norm bezpieczeństwa żywności BRC IoP, BRC, FSCC 22000, IFS, GMP+ i QS. Podstawy auditowania. Zasady planowania i realizacji auditów wewnętrznych i dostawców wg standardu BRC/IoP. Dokumentowanie wniosków i realizacja działań poauditowych.

Auditor wewnętrzny i wiodący systemu zarządzania jakością wg ISO 9001:2015. Podstawy auditowania. Zasady planowania i realizacji auditów wewnętrznych i dostawców wg standardu ISO 9001:2015. Dokumentowanie wniosków i realizacja działań poauditowych.

Auditor wewnętrzny i wiodący zintegrowanego systemu zarządzania ISO 9001, HACCP, ISO 14001, OHSAS / PN 18001. Podstawy auditowania. Zasady planowania i realizacji auditów wewnętrznych i dostawców wg Zintegrowanego systemu zarządzania. Dokumentowanie wniosków i realizacja działań poauditowych.

Normy branżowe: QS i GMP+, ISCC, REDCert, FSCC 22000, BRC i IFS, BRC IoP. Wdrażanie, dokumentowanie, utrzymywanie i aktualizacja systemu zarządzania jakością i bezpieczeństwem, zgodnie z wymaganiami ww. norm.

Rozwój produktów za pomocą modelu KANO i metody QFD. Diagnoza specyficznych wymagań klientów wobec produktów firmy. Porównywanie z produktami konkurencji. Projektowanie wyrobów za pomocą metody QFD - przekładanie wymagań Klienta na specyfikę procesu. Praca na przykładzie z praktyki Państwa przedsiębiorstwa.

Analiza FMEA. Projektowanie i wdrażanie metody FMEA w firmie. Analizy produktu i procesu. Przebieg pracy zespołu ds FMEA. Szacowanie potencjalnych błędów w procesach i produktach. Opracowywanie wskaźników oceny ryzyka RPN dla firmy. Kwalifikacja i ocena ryzyka. Projektowanie i stosowanie Planów Kontroli w wyniku analizy. Dokumentowanie projektu FMEA. Maksymalizacja korzyści z FMEA.

Wymagania branży automotive. Praktyka wymagań 8D, A3, PPAP, APQP, systemy pomiarowe MSA, statystyka procesowa SPC, oraz normy TS/ISO, VDA. Zasady stosowania, praktyka wdrażania i utrzymywanie wymagań w praktyce przedsiębiorstwa. Spełnianie wymagań branżowych i postępowanie z niezgodnościami w specyfice automotive.

Auditowanie procesów produkcyjnych. Zasady, cele i zakres auditu procesu. Planowanie oceny skuteczności i efektywności procesów. Tworzenie list pytań kontrolnych auditu procesu. Realizacja auditu i zbieranie danych z procesu. Postawa audytora. Formułowanie konstruktywnych wniosków z auditu. Działania poauditowe: optymalizacja i doskonalenie procesów.

Inne?

INNE SZKOLENIA SPECJALISTYCZNE

Specjaliści, sekretarki, rozwój osobisty.

ZAKRES - CAŁOŚĆ LUB WYBRANE ELEMENTY

**PROSZĘ PODKREŚLIĆ
ZAKREŚ, PODAĆ
ILOŚĆ GRUP/ OSÓB:**

Prowadzenie zebrań i spotkań: prowadzenie spotkań operacyjnych na produkcji, zebrań problemowych, spotkań między działami.

Autoprezentacja w sytuacjach biznesowych, prowadzenie prezentacji.

Radzenie sobie ze stresem: źródła stresu, indywidualnie dopasowane metody radzenia sobie w sytuacjach stresowych.

Zarządzanie pracą sekretariatu: organizacja pracy w sekretariacie, savoir vivre.

Excell w analityce danych.

Inne?

Inne?

Inne?

FALCO DLA CIEBIE

Spotkaj się z nami nad planowaniem rozwoju swojej firmy!

GDS FALCO to 20 kilku osobowy zespół praktyków. Od 2005 roku zrealizowaliśmy projekty rozwojowe dla ponad 250 firm z 20 branż.

Od 2005 roku zrealizowaliśmy projekty rozwojowe dla ponad 250 firm, w których wzięło udział już ponad 12.000 osób.

Jesteśmy elastyczni,
zaangażowani i skupieni na
celu Klienta. Wiemy, że miarą
jakości naszej pracy jest
zadowolenie Klientów
z jej efektu.



FALCO WROCŁAW

ul. Ostrowskiego 30/342

tel: 795 491 331

a.rokicka@falco.edu.pl

www.falco.edu.pl

FALCO BYDGOSZCZ

ul: Jagiellońska 109/62

tel: 52 551 32 69

m.kozakiewicz@falco.edu.pl

k.sobczyk@falco.edu.pl
www.falco.edu.pl

FALCO GDAŃSK

ul. Bysewska 30/206

tel: 784 612 234

w.zieba@falco.edu.pl

www.falco.edu.pl