



Priloga 3_Obralec za pripravo programov

Naziv programa	4D ZASTOPNIK
Področje	Storitve
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripraviljalcev programa)	Srednja upravno administrativna šola Ljubljana Dušan Vodeb, Darja Vidovič, Iztok Žgalin Bernarda Bizjak Helena Pavlovič Kravanja Melanija Končina Boltin
Kratek opis programa (max. 150 besed)	4D ZASTOPNIK je izobraževanje za kompetentnega prodajnega svetovalca, katerega ključni namen je, da udeležence opremi s ključnimi kompetencami in znanjem. Gre za večdnevno izobraževanje, za sedem enodnevni delavnic, po vsaki delavnici sledi še individualni coaching z internim coachem/trenerjem vse do faze, dokler zastopnik ne osvoji ključnih kompetenc in veščin, definiranih v splošnem in posebnem delu programa. Delavnice potekajo v skupinah do največ 15 zastopnikov. Izvajajo se na 14 dni.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Poudarek je na kompetencah za vseživljensko učenje in usposabljanje skladno s Strategijo razvoja Slovenija 2030. Učenje za prihodnost mora udeležence pripraviti za učinkovito reševanje aktualnih delovnih problemov. Gre torej za učenje veščin, ki bodo zlasti v prihodnosti še uporabne. Za tak način dela je potrebo usposobiti učitelje v generičnih znanjih. V podjetjih se kaže potreba po še boljših odnosih in sodelovanju s strankami. Zato je pomembno učenje kot proces kvalitativnega spreminjanja obstoječih pojmov in pogledov, proces postopnega ustvarjanja smisla, globljega razumevanja, ustvarjanja pomena in s tem tudi spreminjanja samega sebe kot osebnosti.</p> <p>Izobraževalni program so sestavljavci programa pripravili na osnovi natančne analize potreb po izobraževanju vseh udeležencev. Potrebe so ugotavljali s pomočjo anketnih vprašalnikov in s pomočjo vodenih intervjujev z udeleženci/zastopnik in njihovimi vodji. Ključni namen je temeljno usposabljanje novih zastopnikov in stalno strokovno izpopolnjevanje slehernega zastopnika, da bi lahko zadostili nenehno se spreminjajočim potrebam strank in</p>



	finančnim smernicam družbe.			
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljne skupine bodo zavarovalni zastopniki. Skupine bodo formirane čim bolj homogeno, se pravi, da bodo v posamezni skupini zastopniki s čim bolj sorodnim nivojem znanja, kompetenc in izobraževalnih potreb.			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Status zaposlenega.			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Cilj programa je, da znajo zastopniki po zaključenem programu: <ul style="list-style-type: none">- samostojno najti pot do strank,- na prefinjen način zaznati potrebe strank,- strankam svetovati, kaj je zanje najbolje,- s strankami zgraditi zaupen, dolgoročen partnerski odnos,- učinkovito upravljati s sabo in svojim časom.			
Obseg programa (skupno št. ur)	50			
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50% celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	42			
Praktični del (št. ur)	8			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti			
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost v programu.			
POSEBNI DEL				
Vsebina programa	Program je sestavljen iz naslednjih delavnic: <ol style="list-style-type: none">1. Kdo sem jaz in kakšen zastopnik želim postati2. Uspešno dogovarjanje sestankov po telefonu3. Upravljanje lastnega dela in časa4. Suveren zastopnik5. Zastopnik – odličen komunikator in navzkrižni prodajalec6. Zastopnik – odličen samomotivator in organizator dela7. Zastopnik – odličen poslušalec in psiholog			
Kompetence , pridobljene s programom	Po zaključenem programi zastopnik: <ul style="list-style-type: none">- zna načrtovati svoje delo v skladu s pričakovanji podjetja- zna uspešno terminirati po telefonu (1 termin na 10 priklicanih strank),- razume 4 tipe osebnosti strank, da bo lažje navezal in ohranil odnos s stranko,			



	<ul style="list-style-type: none"> - razume ključne zakonitosti komunikacije in poslovnega obnašanja, da bo lahko zgradil uspešen odnos s stranko, - razume pomen suverenega, strokovnega prodajnega pogovora s stranko, ki lahko vodi do strankinega zaupanja, - razume pomen sodelovalnega odnosa z vodjo.
Spretnosti , pridobljene s programom	<ul style="list-style-type: none"> - spretnost asertivnega komuniciranja - spretnost grajenja odnosov s stranko - organizacijske spretnosti - spretnost navzkrižne prodaje - druge prodajne spretnosti
Splošne kompetence , dopolnjene s programom	<ul style="list-style-type: none"> - udeleženec programa izdelava orodje za preverjanje lastne učinkovitosti dela - udeleženec programa zna izdelati kvartalni načrt dela - udeleženec programa izdelava prodajne nagovore za različne prodajne priložnosti
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov-modulov, časovni obseg)	<p>Teoretični del</p> <p>Kdo sem jaz in kakšen zastopnik želim postati – 6 ur Uspešno dogovarjanje sestankov po telefonu – 6 ur Upravljanje lastnega dela in časa – 6 ur Suveren zastopnik - 6 ur Zastopnik– odličen komunikator in navzkrižni prodajalec – 6 ur Zastopnik – odličen samomotivator in organizator dela – 6 ur Zastopnik – odličen poslušalec in psiholog – 6 ur</p> <p>Praktični del</p> <p>Individualne vaje, ki jih udeleženci prejema sproti na vsaki delavnici in opravljajo v obdobju med dvema delavnicama, vsebine z delavnic utrjujejo in evalvirajo na individualnih srečanjih s trenerjem /coachem – 8 ur</p>
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	<ul style="list-style-type: none"> • dipl. družboslovec (FUDŠ) VI/2. • dipl. ing. tehnologije prometa (FPP) VII. • znanstveni magisterij iz managementa kadrov in delovnih razmerij VIII/1.

Program	Datum	Odobril	Zavrnil - Opombe
Programski odbor	8.12.2018	DA	



Svet zavoda potrdil	11.12.2018	DA	
---------------------	------------	----	--