



### Priloga 3\_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

<b>Naziv programa</b>	Učinkovito trženje in prodaja z uporabo empatije in čuječnosti - sodobni pristop do kupcev.
<b>Področje</b>	Storitve
<b>Predlagatelj programa</b> (ime šole in imena pripravjalcev programa)	<u>Šolski center Nova Gorica</u> Leon Žunec, samostojni strokovni delavec <u>INTINITI, Urška Merljak s.p.</u> Urška Merljak, spec.integrativne psihoterapije, univ.dipl.pravnica, mediatorica.
<b>Kratek opis programa</b> (max. 150 besed)	Pri trženju, prodaji in oglaševanju je izrednega pomena, da so se prodajniki, oglaševalci in odločevalci zmožni čim bolj približati potencialnemu kupcu ali poslovnemu partnerju in njegovim potrebam. Pri tem se velikokrat srečujejo z odpori, nezaupanjem, prezasedenostjo, časovno stisko, prenasičenostjo z informacijami in drugimi učinki hitrega tempa življenja sogovornikov. Zato je pri kontaktu s strankami ključno za uspeh obvladovanje veščin empatije - vživljanja v sogovornika, uglasenost, razilčnih pristopov komunikacije in zagotavljanje stika ter občutka slišnosti pri sogovorniku. Le tako je mogoče doseči resnično identifikacijo potreb ter doseganje stika s potencialnim kupcem/poslovnim partnerjem na globji ravni. Prav to pa je osnova za uspešno prodajo, oziroma razvoj tesnih partnerskih odnosov s ključnimi deležniki. V okviru programa bomo udeležencem podali znanja in veščine s tega področja.
<b>SPLOŠNI DEL</b>	
<b>Utemeljenost</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)	S programom želimo izboljšati kompetence zaposlenih, jih usposobiti za bolj učinkovito delo.
<b>Ciljna skupina</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Zaposleni v trženju, prodaji in oglaševanju, ter vodstveni kadri (različna podjetja v gospodarstvu, proizvodnji, turizmu, gostinstvu, kmetijstvu,...).
<b>Pogoji za vključitev v program</b> (v skladu z razpisom)	Status zaposlenega; pogodba o zaposlitvi, status s.p. ali kmeta.
<b>Cilji programa</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Usposabljanje zaposlenih za sodoben in napreden, bolj poglobljen in celovit pristop do kupcev in poslovnih partnerjev. Krepitev kompetenc prodajnikov, oglaševalcev in vodstvenega kadra na tem področju bo omogočal doseganje globljega razumevanja potreb kupcev in poslovnih partnerjev, odziv na te potrebe ter posledično bistveno izboljšanje konkurenčne prednosti podjetja.
<b>Obseg programa</b> (skupno št. ur)	60 ur



Oblika dela	Kontaktne ure	*On line delo	Samostojn o delo	Drugo (navedite)
<b>Teoretični del</b> (št. ur)		<b>25</b>		
<b>Praktični del</b> (št. ur)		<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Način evidentiranja</b> (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)				
<b>*Oblika on line dela</b>	Video konferenca	Spletna učilnica	Drugi načini digitalne komunikacije	Samostojno delo
<b>Število ur</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Način evidentiranja</b> (posnetek video konference, zajem zaslonske slike, elektronski izpis spletne učilnice, lista prisotnosti, e-mail komunikacija...)	posnetek video konference, zajem zaslonske slike z uro in datumom	elektronski izpis spletne učilnice	e-mail potrditev, video podcast	e-mail komunikacija
<b>Pogoji za končanje programa</b>	80% prisotnost ter opravljenih vsaj 80% praktičnih nalog ter celoten obseg samostojnega dela (pisna refleksija praktičnih nalog).			
<b>POSEBNI DEL</b>				
<b>Vsebine programa</b>	<p><b>10 modulov po 6 ur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 ure: video konferenca; teorija, predstavitev praktičnih primerov in praksa udeležencev (timsko delo, igra vlog)</li> <li>- 1 ura: gradivo za spletno učilnico</li> <li>- 1 ura: samostojno delo</li> <li>- 1 ura pregled nalog (samostojno delo) (in e-mail ali video povratno sporočilo ter podcasti)</li> </ul> <p><b>VSEBINA, 10 MODULOV:</b></p> <p>1. uvod v SKRIPTNI SISTEM (življenjski scenarij): ozaveščanje vzorcev; prepričanja, vedenje, ponavljajoče izkušnje, potlačene potrebe in čustva. Spoznavanje skriptnega scenarija ter prepoznavanje potreb, želja, motivov, nagonov, ambicij, ciljev kupcev in poslovnih partnerjev z empatičnim povpraševanjem.</p> <p>2. EGO STANJA in DRAMSKI TIRKOTNIK Socialna energija: razumevanje različnosti in reakcije, značaji, teritorialnost. Povečanje kreativnega potenciala pri oblikovanju rešitev za izstop iz trikotnika preganjalec-žrtev-rešitelj ter boljše poslovne odnose in čuječo komunikacijo. Metakomunikacija. Zavestna in asertivna komunikacija.</p> <p>3. POZITIVNI VIRI</p>			



Razvoj kompetenc in veščin za novo kulturo konstruktivnih poslovnih »win-win« odnosov, učinkovitejšo komunikacijo in negovanja bolj zavestnih medosebnih odnosov.  
Validiranje. Normalizacija.

Osnova za odkrivanje in luščenje več plasti potreb, predvsem potlačenih.

4. DELO z (nezavednimi) PREPRIČANJI: kako doživljam sebe, kako odnose, sodelavce ter kako potencialne kupce in poslovne partnerje, kako vrednotim svojo organizacijo in delovno meso ter družbeni sistem.

5. ČUSTVA: intenzivnost čustev v odnosih, prepoznavanje čustev, upravljanje z notranjimi stanji, drugačen odnos do bolečine in avtomatizmov (»trigerji«) na čustveni ravni.

6. SPROSTITVENE TEHNIKE in MODROST TELESA  
Pomen TELESNE INTELIGENCE in ČUJEČNOSTI pri zmanjšanju anksioznosti in spopadanju z različnimi neprijetnimi stanji in iskanju naravnega potenciala, stika z intuicijo in kreativnim, ustvarjalnim podajanjem informacij.  
Samoregulacija.

Kinestetična empatija.

DIHANJE: površno plitvo vs. sproščeno naravno dihanje; uglasovanje s potencialnim kupcem preko dihanja.

Mentalne in fizične tehnike sproščanja sebe in vpliv na druge.

7. Razumevanje PREPLETA misli, čustev in telesnih senzacij ter obvladovanje situacij z najzahtevnejšimi potencialnimi kupci in poslovnimi partnerji.

Osebnostni leadership: prepoznavanje svojih potreb in potreb kupcev, avto-refleksija, sprejemanje odločitev, samoiniciativnost, samo-motivacija.

8. VEŠČINE reagiranja, delovanja in kreiranja odličnih rezultatov v težkih situacijah pod pritiskom in stresom.

Osebni prostor in čustvene meje.

Empatija. Empatično uživanje.

Prepoznavanje neuskkljenosti in stilov odzivanja. Prožnost.

Mediacijske veščine: Zrcaljenje. Povzemanje.

Opolnomočenje. Parafiziranje. Preverjanje razumevanja.

Potrjevanje.

9. Razvoj RAZLIČNIH VRST INTELIGENC (čustvena, socialna, vedenjsko-odnosna, komunikacijska, motorična, telesna, duhovno-srčna).

Tehnike za DVIK VITALNE ENERGIJE.

10. ČUJEČNOST. Nepresojajoče, sprejemajoče zavedanje dogajanja (navznoter in okoli nas) v sedanjem trenutku.

Mehanizmi čuječnosti.



	Opazovanje, sprejemanje, decentrirana perpektiva, sočutje, hvaležnost. Poslušanje. Slišanje.		
<b>Kompetence</b> , pridobljene s programom	Pridobivanje teoretičnega, konceptualnega, abstraktnega znanja. Sposobnost uporabe in povezovanja znanja in spretnosti. Uporaba pridobljenega znanja za uspešno zavestno strokovno komuniciranje in socialne kompetence. Usposobljenost za empatično, na potrošnika usmerjeno, promoviranje in za kritično uporabo novosti. Zavedanje pomena in vloge uglašene stika s potencialnim kupcem in spodbujanjem njegove osebne rasti te dviga zavedanja. Ustvarjalnost in izvirnost pri rutinskem delu ter raziskovanju na svojem področju. Razvoj spretnosti in proceduralnega znanja. Usposobljenost za preoblikovanje in posredovanje informacij o predmetu prodaje trženja in oglaševanja na poslušalcu razumljiv in svojstven način. Učinkovito načrtuje, organizira in izvaja delovne aktivnosti / sodelovalne pristope do različnih ljudi, da se počutijo sprejete, varne. Prožnost in vztrajnost pri soočanju z novimi izzivi in najzahtevnejšimi kupci, prepoznavanje posebnih potreb in želja, naravnosti ter prilagaja delo njihovim individualnim posebnostim. Usposobljenost za delovanje v različnih okoljih in pri različnih kulturnih razlikah. Pozitiven odnos do kupcev, spoštovanje do njihovih družbenih, kulturnih idr. izhodišč. Spodbuja pozitivne vrednote, stališča in vedenje. Razvijanje moralnega in etičnega čuta za poštenost, natančnost in vestnost pri delu, razvijanje profesionalne odgovornosti - sposobnost prevzemanja odgovornosti za lastni profesionalni razvoj.		
<b>Spretnosti</b> , pridobljene s programom	Poglobljeno znanje s področja empatije in čuječnosti pri prodaji, trženju in oglaševanju. Kognitivne - uporaba logičnega, intuitivnega in ustvarjalnega mišljenja; praktične - kreativne spretnosti in čustvena inteligenca. Načrtovanje in vodenje delovnega procesa na podlagi ustvarjalnega reševanja problemov, povezanih s področjem izobraževanja in usposabljanja. Sposobnost izvernih dognanj/stvaritev in kritične refleksije, poglobljenega abstraktnega razmišljanja in sinteze novih idej. Učinkovita uporaba znanja za reševanje konkretnih poslovnih nalog in doseganje projektnih ciljev v realnem okolju. Razvijanje kritičnega, analitičnega in sintetičnega mišljenja. Priprava na spremembe.		
<b>Splošne kompetence</b> , dopolnjene s programom	Splošna razgledanost, dvig zavedanja in širša perspektiva. Širitev nabora socialnih veščin. Analitično, ustvarjalno mišljenje ter reševanje problemov in kreiranje novih možnosti.		
<b>Organizacija izobraževanja</b>	<b>Vsebinski sklop</b>	<b>Čas trajanja</b>	<b>**Oblika dela</b>
	Uvod v skriptni sistem	3	Video konferenca
	Ego stanja in dramski trikotnik	3	



	Pozitivni viri	3	
	Delo z nezavednimi prepričanji	3	
	Čustva	3	
	Sprostitvene tehnike in modrost telesa	3	
	Razumevanje prepleta misli, čustev in telesnih senzacij	3	
	Veščine reagiranja, delovanja in kreiranja odličnih rezultatov v težkih situacijah	3	
	Razvoj različnih vrst inteligenc	3	
	Čuječnost	3	
	<b>Naloge posredovane udeležencem</b>		<b>Predviden časovni okvir</b>
<b>**Spletna učilnica</b>	Pred in po vsakem modulu in video konferenci.	10	
<b>**Drugi načini digitalne komunikacije</b>	E-mail, video podcast in video učni napotki.	10	
<b>**Samostojno delo</b>	Domača naloga in pisni izdelek	10	
<b>Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa</b> (stopnja in smer izobrazbe)	VII. stopnja izobrazbe spec. integrativne psihoterapije  Mediator		

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	21.04.2020	DA	
Svet zavoda potrdil	24.04.2020	DA	