



Szkolenia Treningi Symulacyjne



OGÓLNA OFERTA WSPÓŁPRACY

*negocjacje
szkolenia
coaching
konsultacje*

OFERTA ZAWIERA:

- CHARAKTERYSTYKĘ FIRMY
- SYSTEMATYKĘ DZIAŁANIA
- OPIS SZKOLEŃ PROWADZONYCH PRZEZ STS
- INFORMACJĘ O TRENERACH STS
- NASZE REFERENCJE
- WARUNKI ORGANIZACYJNE PROWADZONYCH SZKOLEŃ
- KONTAKT STS

● CHARAKTERYSTYKA FIRMY

Zespół trenerów STS od wielu lat zbiera doświadczenia z zakresu zarządzania, handlowe oraz trenerskie w różnych firmach, zarówno międzynarodowych korporacjach jak też polskich firmach "rodzinnych".

W 2000 roku założyliśmy firmę szkoleniową STS s.c., poprzez którą dzielimy się zdobytą przez nas wiedzą i doświadczeniem z zakresu zarządzania zespołami i procesami, efektywnej komunikacji oraz prowadzenia relacji handlowych.

W naszej pracy szkoleniowej opieramy się na autorskich programach opracowanych na podstawie osobistych doświadczeń oraz wiedzy zdobywanej przez wiele lat. Dzięki temu mamy możliwość precyzyjnego dostosowania realizowanych szkoleń do rzeczywistych potrzeb i uwarunkowań szkolonej firmy oraz potencjałów i oczekiwań uczestników szkoleń.

Nazwa firmy jest skrótem od „Szkolenia i Treningi Symulacyjne”, ponieważ wprowadziliśmy do szkoleń autorską formułę szkoleń – **treningi symulacyjne** oparte na wcześniej przygotowanych scenariuszach negocjacyjnych – które umożliwiają rozwój kompetencji i umiejętności handlowych w trakcie realnie prowadzonego procesu negocjacji z wykorzystaniem rzeczywistych zmiennych negocjacyjnych, którymi posługują się uczestnicy w swoich relacjach handlowych.

Osadzenie każdego szkolenia w realiach uczestników należy do naszych podstawowych zasad szkoleniowych, ponieważ z naszego doświadczenia jest to jeden z kluczowych elementów rzeczywistej efektywności szkoleń oraz konsultacji.

Głównym celem, który sobie stawiamy we współpracy z naszymi kontrahentami jest wypracowanie takiej formuły i zakresu szkolenia, który zagwarantuje naszym klientom realne i trwałe efekty.

Poszukując efektywnych rozwiązań proponujemy naszym klientom:

- Wsparcie w przeprowadzeniu zespołu przez proces zmian jakim jest np.: wdrażanie nowych wartości, kompetencji, tak aby budować świadomość i odpowiedzialność zespołu oraz trwałość zmian.
- Ścisłą współpracę w określeniu potrzeb i potencjałów szkolonych zespołów. W ramach przygotowań do szkolenia prowadzimy konsultacje i superwizje w terenie potencjalnych uczestników szkolenia - na koszt STS.
- Konsultacje, szkolenia warsztatowe oraz treningi symulacyjne, które są ukierunkowane na rozwój zawodowych kompetencji wspierających w realizacji założonych celów organizacji.
- Indywidualne konsultacje dla menedżerów i handlowców, realizowane m.in. poprzez superwizje lub coaching w terenie.

Nie chcemy zmieniać ludzi – pomagamy działać bardziej świadomie i efektywnie.

● JAK DZIAŁAMY – METODOLOGIA

Realizując zlecone projekty szkoleniowe z założenia proponujemy proces obejmujący trzy kluczowe etapy:

- Przygotowanie projektu – obejmujący rozpoznanie potrzeb i uwarunkowań firmy i uczestników szkolenia oraz dostosowanie programów szkoleń.
- Realizacja szkoleń – są to szkolenia realizowane metodą warsztatową lub treningu symulacyjnego. Obydwie formy oparte są na nauce poprzez doświadczenie oraz trening umiejętności. Obydwie formy opierają się na realnych case'ach, ćwiczeniach oraz interaktywnym udziale uczestników.
- Podsumowanie projektu, które zawiera również różne metody ewaluacji oraz możliwości i propozycje dalszego rozwoju kompetencji.

W dalszej części oferty przedstawiamy bardziej szczegółowy opis możliwych działań podejmowanych w kolejnych etapach realizacji projektu.

ETAP I - PRZYGOTOWANIE PROJEKTU

Zależy nam na dostosowaniu oferty szkoleniowej do realnych potrzeb i uwarunkowań Firmy. W związku z tym proponujemy, aby integralną częścią przygotowań do szkolenia były konsultacje z osobami decyzyjnymi w Firmie oraz, o ile tylko jest to możliwe, bezpośrednia superwizja pracy potencjalnych uczestników szkolenia.

Celem jest zebranie informacji umożliwiających opracowanie szczegółowego programu szkoleniowego uwzględniającego specyfikę uwarunkowań rynkowych Firmy, jak też przyjętych i stosowanych w praktyce sposobów postępowania w konkretnych sytuacjach.

Ponieważ powyższe działania leżą w interesie naszej firmy nie obciążamy naszych klientów kosztami wynikającymi z realizacji tego etapu.

Całość prac w tym etapie obejmuje:

- Konsultacje z bezpośrednim przełożonym/przełożonymi grupy uczestników
- Superwizje - wspólna praca z uczestnikami szkolenia w celu rozpoznania i zdefiniowania sytuacji trudnych w negocjacjach
- Przygotowanie ramowego programu szkolenia
- Konsultacje programowe z potencjalnymi uczestnikami szkoleń
- Ostateczna weryfikacja programu z Państwa strony

Dzięki pracom w tym etapie, istnieje możliwość uzyskania maksymalnej ilości informacji i dostosowania projektu szkoleniowego do realnych sytuacji z jakimi spotykają się uczestnicy szkoleń w swojej pracy. Możliwość dyskusji i wspólnego dzielenia się doświadczeniem na tym etapie to element, który wpływa na ostateczny kształt następnie realizowanego programu szkoleniowego.

ETAP II - REALIZACJA PROGRAMU SZKOLENIOWEGO

Podstawowy schemat warsztatu obejmuje:

- Określenie celów spotkania i zasad pracy warsztatowej
- Krótkie wprowadzenie do tematu
- Wykorzystanie metod pracy aktywnej w małej grupie, np.:
 - Ćwiczenia w małych (2-3 osobowych zespołach)
 - Burza mózgów
 - Moderowana dyskusja w grupie
- Szkoląc z zakresu umiejętności komunikacji, negocjacji posługujemy się nagraniami na video przykładowych sytuacji. Następnie przeprowadzamy:
 - Analizę materiału wspólnie z grupą
 - Wypracowujemy z uczestnikami korzystny w danej sytuacji algorytm postępowania
 - Przeprowadzamy trening nowych umiejętności w podgrupach

Cechy zajęć warsztatowych prowadzonych przez STS:

- Uczestnicy zajmują się podczas warsztatów swoimi realnymi trudnościami w kontekście ich rzeczywistych zadań; uwzględniane są realne potrzeby i możliwości osób biorących udział w zajęciach,
- W grupach powyżej ośmiu uczestników zajęcia prowadzone są przez dwóch doświadczonych trenerów, co umożliwia w istotnych momentach dzielenie grupy na dwie mniejsze. Pozwala to na elastyczne prowadzenie zajęć oraz przećwiczenie kluczowych tematów zajęć każdemu z uczestników,
- Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie różnych sytuacji w małych grupach, z możliwością uzyskania konsultacji indywidualnych,
- Zajęcia prowadzone są w atmosferze wspierającej podejmowanie nawet trudnych zadań, wzmacniającej istotnie poziom integracji wszystkich uczestników,

- Uczestnicy nie mają obowiązku ubioru służbowego - atmosfera pewnej swobody sprzyja efektywnej pracy i regeneracji sił,
- Trenerzy omawiając trudne sytuacje, używają w trakcie zajęć zapisu video. Pozwala to omówić najtrudniejsze sytuacje w możliwie najbardziej obiektywny sposób,
- Po warsztatach uczestnicy otrzymują skrypty zawierające podstawowe informacje z omawianych zakresów oraz zaświadczenia ukończenia zajęć.

ETAP III – PODSUMOWANIE I MOŻLIWOŚCI DALSZEGO WSPARCIA PRACOWNIKÓW

1. Raport i ewaluacja szkolenia

Istnieje możliwość przygotowania raportu zawierającego nasze wnioski i spostrzeżenia dotyczące dalszego rozwoju personelu. Jest on tworzony na podstawie ankiet wypełnianych przez uczestników szkolenia po jego zakończeniu.

2. Możliwości wsparcia przy wdrożeniu nowych umiejętności:

a. Follow up

Istnieje możliwość poprowadzenia kilkugodzinnego warsztatu, podczas którego uczestnicy mogą koncentrować się na poszukiwaniu rozwiązań sytuacji trudnych, z jakimi się zetknęli, w oparciu o umiejętności nabyte na szkoleniu.

b. Wdrożenie coachingu

Istnieje możliwość przeprowadzenia dodatkowego szkolenia z zakresu umiejętności menedżerskich, dzięki któremu bezpośredni przełożeni/trenerzy Firmy, będą mieli możliwość wspierania we wdrażaniu umiejętności oraz analizy i oceny rozwoju personelu.

c. Trening symulacyjny

Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia według formuły treningu symulacyjnego STS, dzięki której uczestnik uzyskuje możliwość praktycznego wykorzystania nabytych umiejętności. Symulacja oparta jest na scenariuszach określających kluczowe zmienne, adekwatne do realiów. Uczestnicy uzyskują informacje zwrotne od trenerów bezpośrednio w trakcie trwania negocjacji.

● SZKOLENIA PROWADZONE PRZEZ STS

1. UMIEJĘTNOŚCI MENEDŻERSKIE

ZARZĄDZANIE I MOTYWOWANIE PODWŁADNYCH

Podstawowym celem tych zajęć jest przekazanie uczestnikom usystematyzowanej wiedzy oraz umiejętności z zakresu budowania efektywnych relacji z podwładnymi oraz tworzenia i wdrażania struktur motywacyjnych w zespołach.

Program szkolenia umożliwia uczestnikom trening praktycznych umiejętności menedżerskich w codziennych sytuacjach w komunikacji z podwładnymi. Ukazuje, jakie narzędzia i działania przełożonego wspierają podwładnych w przyjmowaniu odpowiedzialności. Jak przekazywać zadania i egzekwować ich realizację, by budować ich świadomość i odpowiedzialność. Jak komunikować podwładnym czego od nich oczekujemy i jakie są kluczowe cele i wartości.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- oczekiwania przełożonych i podwładnych - kluczowe funkcje menedżera
- efektywne style zarządzania i relacje z podwładnymi
- zakresy komunikacji z podwładnymi
- delegowanie zadań i odpowiedzialności
- planowanie i kontraktowanie z podwładnymi realizacji zadań
- motywowanie pozafinansowe
- przekazywanie podwładnym kluczowych wartości pracy zespołu
- budowanie świadomości i odpowiedzialności podwładnych
- przekazywanie decyzji o karach i nagrodach
- przekazywanie informacji o ocenie - informacja zwrotna
- asertywność w zarządzaniu
- spadek motywacji podwładnych
- zależność między motywacją i doświadczeniem pracownika
- rozmowa ze zdemotywowanym podwładnym
- rozwiązywanie konfliktów w zespole
- rozwój kompetencji

BUDOWANIE EFEKTYWNEGO ZESPOŁU

Celem tych zajęć jest przekazanie uczestnikom usystematyzowanej wiedzy oraz umiejętności z zakresu świadomego tworzenia efektywnego zespołu. Rozumienia i wykorzystywania mechanizmów grupowych. Prowadzenia spotkań zespołu zakładających aktywny i odpowiedzialny udział wszystkich uczestników spotkania.

Każda grupa oraz zespół podlega obiektywnym mechanizmom, które mają wpływ na jej efektywność, poziom zaangażowania, odpowiedzialność za podejmowane działania czy też konflikty wewnętrzne.

Program szkolenia umożliwia liderom praktyczne diagnozowanie korzystnych i destrukcyjnych mechanizmów grupowych oraz trening we wdrażaniu mechanizmów pracy zespołowej, które zakładają aktywny, odpowiedzialny i twórczy udział wszystkich.

Szkolenie to pokazuje, jak planować i prowadzić spotkania z zespołem. Jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami w trakcie spotkania z grupą podwładnych (opór, brak inicjatywy, negowanie pomysłów lidera, itp.).

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- rozróżnienie mechanizmów grupowych i zespołowych
- prowadzenie spotkań zespołu - etapy, zasady
- dynamika procesu grupowego - etapy rozwoju grupy
- struktura grupy
- wspierające i destruktywne role grupowe
- kryzysy w pracy z grupą / zespołem - strategie postępowania
- zasady konstruowania efektywnego zespołu
- funkcje w zespole
- rola lidera w zespole - zadania i strategie
- zasady i etapy prowadzenia spotkania zespołu
- budowanie zaangażowania i odpowiedzialności
- metody aktywnej pracy z zespołem
- efektywna komunikacja

COACHING - WSPIERANIE ZAWODOWEGO ROZWOJU PRACOWNIKA

Celem szkolenia jest dostarczenie usystematyzowanej wiedzy na temat wdrażania mechanizmu coachingu oraz etapów i narzędzi wspierających dokonanie pożądaných zmian zachowań pracowników.

Warsztat ten kierujemy do menedżerów, którzy chcą efektywnie wspierać rozwój pracowników lub egzekwować działania zgodne z przyjętymi standardami (np.: standardami handlowymi) obowiązującymi w danej firmie.

W trakcie szkolenia uczestnicy doskonalą umiejętności w kolejnych etapach pracy, od określenia zakresu pożądaných zmian zachowań po wspólną pracę z pracownikiem.

Program szkolenia zawiera również narzędzia wspierające menedżera w trudnych sytuacjach w trakcie rozmowy coachingowej (np.: gdy podwładny nie przyjmuje informacji od przełożonego, neguje zmiany, itp.).

W trakcie szkolenia wspieramy uczestników w budowaniu narzędzi umożliwiających monitorowanie procesu rozwoju kompetencji podwładnych.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- możliwości wspierania profesjonalnego rozwoju
- mechanizmy i etapy coachingu
- instruktaż, asysta, coaching
- kategorie coachingowe
- wdrażanie coachingu
- etapy spotkania coachingowego
- budowanie świadomości i odpowiedzialności
- informacja zwrotna
- generowanie nowych rozwiązań
- trening nowych umiejętności
- egzekwowanie standardów
- planowanie i monitorowanie rozwoju kompetencji

PROWADZENIE SPOTKAŃ I SZKOLEŃ METODAMI AKTYWNYMI

Są to warsztaty systematyzujące wiedzę i umiejętności z zakresu przygotowania i prowadzenia interaktywnych spotkań zespołów.

Szkolenie jest skierowane do kadry menedżerskiej oraz osób prowadzących szkolenia. Uczestnicy zajęć otrzymują usystematyzowaną wiedzę z zakresu konstruowania spotkań i szkoleń, etapów prowadzenia oraz dynamiki procesu grupowego.

W trakcie szkolenia uczestnicy prowadzą wybrane fragmenty spotkań zespołów lub szkoleń (adekwatnie do swoich zadań) uzyskując informacje zwrotne od uczestników i trenerów.

Program szkolenia zakłada możliwość przećwiczenia przez uczestników trudnych sytuacji w prowadzeniu interaktywnych spotkań, np.: grupa nadaktywna, grupa bierna, negująca propozycje prowadzącego, itp.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- określenie kluczowych celów interaktywnych spotkań - korzyści i zagrożenia
- przygotowanie szkolenia - warunki organizacyjne, materiały do prezentacji i pracy z grupą
- struktura i etapy prowadzenia spotkania
- reguły i zasady spotkania - budowanie korzystnej relacji z uczestnikami
- metody aktywnej pracy: dyskusja, generowanie pomysłów, praca w podgrupach, itp.
- dynamika procesu grupowego - fazy rozwoju grupy
- struktura grupy - role grupowe
- styl dyrektywny w prowadzeniu spotkań metodami aktywnymi
- techniki kierowania uwagą grupy
- trudne sytuacje w prowadzeniu spotkań - grupa bierna, nadaktywna, kłopotliwe role grupowe

OKRESOWA OCENA PRACOWNIKÓW

Celem szkolenia jest przekazanie kluczowych narzędzi i mechanizmów wspierających menedżerów w prowadzeniu spotkania oraz efektywnej komunikacji z pracownikiem.

Szkolenie to kierujemy do wszystkich osób zarządzających zespołami oraz prowadzących okresowe rozmowy oceniające z podwładnymi.

Program warsztatu obejmuje niezbędne przygotowanie menedżera do poprowadzenia spotkania, przekazanie pracownikowi informacji o ocenie jego osiągnięć i potencjałów oraz planowanie i kontraktowanie pożądanego rozwoju kompetencji. W dalszej części szkolenia uczestnicy mają możliwość doskonalenia swoich umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w rozmowie z podwładnym.

W trakcie szkolenia kluczowym akcentem jest efektywna komunikacja z pracownikiem wspierająca budowanie jego motywacji oraz rozwoju.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- cele rozmowy z podwładnym
- przygotowanie menedżera do okresowej rozmowy oceniającej
- zbieranie kluczowych informacji o osiągnięciach pracownika w okresie oceny
- etapy spotkania z pracownikiem
- przekazanie kluczowych informacji o ocenie osiągnięć i potencjałów
- posługiwanie się informacją zwrotną
- kontrolowanie przebiegu rozmowy oceniającej
- przyjmowanie informacji zwrotnej od pracownika
- określanie celów rozwojowych dla pracownika
- indywidualny program rozwoju kompetencji
- kontraktowanie zmian – budowanie odpowiedzialności pracownika
- asertywność w prowadzeniu rozmowy oceniającej
- trudne sytuacje w prowadzeniu rozmowy oceniającej:
 - opór przed oceną, polemika i negowanie oceny
 - zrzucanie odpowiedzialności
 - brak zaangażowania, „łatwa zgoda”

REKRUTACJA - PROWADZENIE ROZMÓW KWALIFIKACYJNYCH

Są to warsztaty ukazujące proces rekrutacji - od niezbędnych przygotowań po sposoby prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych i pozyskiwanie najlepszych pracowników, pod kątem określonych wymagań w stosunku do konkretnego stanowiska.

Szkolenie jest skierowane do kadry menedżerskiej i specjalistów odpowiedzialnych za rekrutację pracowników: specjaliści ds. rekrutacji, kierownicy działów – HR, sprzedaż, obsługa klienta, kierownicy oddziałów i placówek itd.

Podczas szkolenia uczestnicy mają możliwość doskonalenia praktycznych umiejętności prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych oraz zapoznania się z różnymi narzędziami rekrutacyjnymi umożliwiającymi wstępną ocenę potencjału kandydata.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- metody i narzędzia rekrutacji - przegląd możliwości w zależności od profilu stanowiska - elementy Assessment Center
- opis stanowiska - zadania wykonywane na powierzonym stanowisku
- profil stanowiska - warunek przygotowania odpowiednich narzędzi rekrutacyjnych
- badanie i weryfikacja dokumentów
- badanie kompetencji kandydatów
- organizacja spotkania z kandydatem
- zasady i etapy prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej
- zadawanie pytań umożliwiających pozyskanie istotnych informacji o kandydacie
- weryfikacja rekomendacji

2. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W ZESPOLE – UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

Celem tego warsztatu jest wsparcie w udrożnieniu efektywnej komunikacji i współpracy wewnątrz działu lub zespołu. Optymalnym jest udział w szkoleniu wszystkich pracowników działu lub zespołu, w tym również osób zarządzających lub lidera zespołu.

W trakcie warsztatu zajmujemy się realnymi trudnościami w trzech kluczowych, z perspektywy efektywnej współpracy, obszarach:

- możliwości i ograniczenia w codziennej komunikacji i współpracy
- negocjacje nastawione na współpracę
- efektywna komunikacja w trakcie roboczych spotkań zespołu.

Uczestnicy szkolenia poznają i trenują różne narzędzia i techniki komunikacji nastawione na zjednywanie do współpracy, budowanie pozytywnych nastawień, radzenie sobie z presją i manipulacjami oraz prowadzenie procesu negocjacji wewnątrz zespołu przy dużych rozbieżnościach stanowisk wyjściowych.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- mechanizmy efektywnej komunikacji
- zjednywanie do współpracy
- techniki i narzędzia skutecznej komunikacji
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie w komunikacji
- negocjacje nastawione na współpracę
- stanowiska wyjściowe stron a rzeczywiste motywy działań
- kluczowe trudności w komunikacji
- asertywność w relacjach interpersonalnych
- ochrona kluczowych granic współpracy oraz relacji
- presja i manipulacje w relacjach interpersonalnych
- ocena, krytyka, aluzje
- egzekwowanie ustaleń współpracy
- budowanie współodpowiedzialności za realizację ustaleń
- warunki efektywnej komunikacji w trakcie spotkań zespołu
- struktura grupy i zespołu - role grupowe a funkcje w zespole

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA WEWNATRZ FIRMY

Celem tego warsztatu jest wsparcie w udrożnieniu komunikacji i współpracy wewnątrz firmy. W szkoleniu tym biorą udział zespoły/działy firmy (lub ich reprezentanci) w tym również osoby zarządzające, które chcą zwiększyć efektywność komunikacji i współpracy.

W trakcie warsztatu zajmujemy się realnymi trudnościami w trzech kluczowych z perspektywy efektywnej współpracy obszarach:

- komunikację interpersonalną, realizowaną codziennie osobiście, mailowo lub telefonicznie
- negocjacje nastawione na współpracę - przy dużych rozbieżnościach stanowisk wyjściowych
- komunikację w zespołach projektowych, łączących przedstawicieli różnych działów.

Uczestnicy szkolenia zajmują się realnymi trudnościami komunikacyjnymi oraz realnie realizowanymi projektami. Poznają i trenują różne narzędzia i techniki komunikacji nastawione na zjednywanie do współpracy i efektywność komunikacji w firmie. Jak budować pozytywne nastawienia do współpracy? Jak radzić sobie z presją i manipulacjami? Jak poprowadzić proces komunikacji i negocjacje wewnątrz firmy?

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- mechanizmy efektywnej komunikacji
- zjednywanie do współpracy
- techniki i narzędzia skutecznej komunikacji
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie
- stanowiska wyjściowe stron a rzeczywiste motywy działań
- negocjacje nastawione na współpracę
- kluczowe trudności w komunikacji poziomej w firmie
- asertywność - ochrona granic współpracy i relacji
- radzenie sobie z presją i manipulacjami
- przekazywanie trudnych informacji
- egzekwowanie ustaleń współpracy
- budowanie współodpowiedzialności za realizację ustaleń
- warunki efektywnej komunikacji w trakcie spotkań zespołu projektowego
- planowanie i organizacja realizacji projektu

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA – NEGOCJACJE

Celem tego warsztatu jest wsparcie w udrożnieniu komunikacji i współpracy wewnątrz firmy. W szkoleniu tym biorą udział osoby odpowiedzialne za współpracę np. ze spółkami zależnymi.

W trakcie warsztatu zajmujemy się realnymi trudnościami w kluczowych z perspektywy efektywnej współpracy obszarach:

- komunikację interpersonalną, realizowaną codziennie osobiście, mailowo lub telefonicznie
- negocjacje nastawione na współpracę - przy dużych rozbieżnościach stanowisk wyjściowych
- ustalenie warunków efektywnej współpracy i komunikacji.

Uczestnicy zajmują się realnymi trudnościami w komunikacji i współpracy. Poznają i trenują różne narzędzia i techniki negocjacji nastawione na zjednywanie do współpracy oraz radzenie sobie z presją, manipulacjami, impasem, egzekwowaniem wcześniejszych ustaleń.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- cele i zasady skutecznej komunikacji
- budowanie pozytywnych nastawień
- zjednywanie do współpracy
- techniki i narzędzia skutecznej komunikacji
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie
- stanowiska wyjściowe stron a rzeczywiste motywy działań
- negocjacje nastawione na współpracę
- kluczowe trudności w komunikacji i współpracy
- ochrona granic współpracy i relacji - asertywność
- radzenie sobie z presją i manipulacjami
- przekazywanie trudnych informacji
- egzekwowanie ustaleń współpracy
- ostateczne ustalenia obszarów i zasad współpracy
- budowanie współodpowiedzialności za realizację ustaleń
- warunki efektywnej współpracy i komunikacji

3. UMIEJĘTNOŚCI HANDLOWE

NEGOCJACJE HANDLOWE

Celem szkolenia jest usystematyzowanie narzędzi negocjacyjnych oraz doskonalenie umiejętności prowadzenia procesu negocjacji nastawionego na budowanie długofalowej współpracy handlowej.

Są to warsztaty adresowane do handlowców, którzy prowadzą rozmowy handlowe B2B lub z wymagającymi kontrahentami oraz partnerami w biznesie. Ukierunkowane są na trening umiejętności w stosowaniu strategii i technik negocjacyjnych oraz wdrożenie kluczowych narzędzi z tego zakresu. Uczestnicy, po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji handlowych osadzonych w ich realiach, trenują praktyczne umiejętności w radzeniu sobie z najczęstszymi sytuacjami negocjacyjnymi.

Program warsztatów przeprowadza przez kolejne etapy negocjacji, od nawiązania kontaktu z klientem, poprzez radzenie sobie z zastrzeżeniami, presją i roszczeniami po efektywne domknięcie kontraktu handlowego.

Uczestnicy zajęć trenują umiejętności komunikacyjne, pozwalające wpływać na zmianę nastawień i postaw odbiorców, uczą się kontrolowania procesu negocjacyjnego, tak aby osiągać założone cele handlowe.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- przygotowanie do negocjacji handlowych - kluczowe cele i zmienne negocjacyjne
- proces negocjacji - mechanizmy, zasady, etapy
- budowanie korzystnej relacji z kontrahentem
- prezentacja oferty współpracy
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie sposobu komunikacji
- zastrzeżenia i wątpliwości - możliwe rozwiązania
- stanowiska wyjściowe a rzeczywiste motywy działań
- asertywność handlowa - ochrona granic relacji i zasad współpracy
- impas w negocjacjach - możliwe rozwiązania
- efektywne domknięcie kontraktu
- egzekwowanie ustaleń kontraktu
- negocjacje zespołowe
- matematyka handlowa

NEGOCJACJE Z KLUCZOWYMI KLIENTAMI

Warsztaty te skierowane są do handlowców prowadzących relacje z kluczowymi klientami firmy. Program warsztatów uwzględnia specyfikę współpracy z regionalnymi i międzynarodowymi sieciami handlowymi.

Uczestnicy warsztatów trenują praktyczne umiejętności w radzeniu sobie z najczęstszymi trudnymi sytuacjami w kolejnych etapach kontaktów handlowych z wymagającymi, świadomymi gry handlowej kupcami.

Warsztat ten jest ukierunkowany na doskonalenie umiejętności w stosowaniu strategii i technik negocjacyjnych oraz wdrożenie kluczowych pojęć z tego zakresu.

Uczestnicy warsztatów, po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji handlowych osadzonych w ich realiach, trenują praktyczne umiejętności w radzeniu sobie z najczęstszymi sytuacjami negocjacyjnymi. Program warsztatów przeprowadza przez kolejne etapy negocjacji, od nawiązania kontaktu z klientem, poprzez radzenie sobie z zastrzeżeniami, presją i roszczeniami po efektywne domknięcie kontraktu handlowego.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- strategie kupieckie – współpraca długofalowa lub eksploatacja
- relacje handlowe z perspektywy „gry”
- planowanie współpracy z klientem
- przygotowanie do negocjacji - cele, strategie
- budowanie korzystnej relacji handlowej
- prezentacja oferty współpracy handlowej
- nieświadome programy – indywidualne dostosowanie
- zastrzeżenia, wątpliwości, roszczenia klientów
- umiejętność przechodzenia od stanowisk do interesów negocjacyjnych
- asertywność handlowa – ochrona granic handlowych i relacji
- impas w negocjacjach handlowych
- prowadzenie i kontrolowanie procesu negocjacji
- efektywne domykanie kontraktu
- egzekwowanie ustaleń kontraktu
- negocjacje zespołowe

NEGOCJACJE KUPIECKIE

Celem szkolenia jest usystematyzowanie narzędzi negocjacyjnych oraz doskonalenie umiejętności prowadzenia procesu negocjacji nastawionego na realizację założonych celów handlowych.

Warsztat ten skierowany jest do osób prowadzących negocjacje handlowe z dostawcami lub partnerami w biznesie, którzy prowadzą negocjacje z pozycji siły lub monopolu rynkowego.

W trakcie szkolenia uczestnicy trenują strategie i narzędzia negocjacyjne, ze szczególnym akcentem na efektywne kontrolowanie procesu negocjacji oraz umiejętność kreowania strategii i gier handlowych umożliwiających prowadzenie negocjacji z pozycji „Ważnego klienta”.

Uczestnicy warsztatów, po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji handlowych osadzonych w ich realiach, trenują praktyczne umiejętności w radzeniu sobie z najczęstszymi sytuacjami negocjacyjnymi.

Program szkolenia przeprowadza uczestników przez kolejne etapy negocjacji, zaczynając od przygotowania, zasad i etapów różnych strategii i gier kupieckich, poprzez różnorodne narzędzia i techniki negocjacyjne, kończąc na domykanii kontraktów gwarantujących odpowiednią realizację lub możliwość egzekwowania ustaleń.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- cele i strategie negocjacji kupieckich
- kreowanie relacji z dostawcą - pozycja Ważnego Klienta
- kontrolowanie procesu negocjacji
- budowanie i destabilizowanie kontaktu
- etapy i zasady negocjacji handlowych z perspektywy kupieckiej
- stanowiska wyjściowe a rzeczywiste motywacje
- asertywność kupiecka - ochrona kluczowych granic kontraktu i relacji
- impas w negocjacjach handlowych
- negocjacje cenowe - kluczowe i dodatkowe warunki współpracy
- domknięcie kontraktu handlowego - ostateczne ustalenia
- egzekwowanie ustaleń kontraktu wobec nierzetelnych dostawców
- twórcza postawa kupiecka w procesie negocjacji handlowych

PROFESJONALNA PREZENTACJA HANDLOWA

Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności prowadzenia interaktywnych prezentacji do grupy odbiorców. Prezentacje te mogą dotyczyć zarówno przekazywania informacji biznesowych jak też stanowić fragment procesu handlowego.

W trakcie szkolenia uczestnicy poznają kluczowe zasady przygotowania i prowadzenia prezentacji oraz mechanizmy komunikacji z grupą odbiorców.

Po wprowadzeniu do warsztatu uczestnicy szkolenia prowadzą wybrane przez siebie fragmenty prezentacji uzyskując indywidualne informacje zwrotne od trenerów STS oraz pozostałych uczestników szkolenia.

Program szkolenia przeprowadza przez kolejne etapy prowadzenia prezentacji z uwzględnieniem różnych reakcji odbiorców prezentacji.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- przygotowanie prezentacji - oczekiwane efekty po prezentacji
- przygotowanie "Action planu" i kontraktu możliwego do wdrożenia w określonym czasie
- zawartość merytoryczna prezentacji - dobór danych odgrywających kluczową rolę w argumentacji
- struktura prezentacji: budowanie kontaktu z odbiorcami, prowadzenie tematu merytorycznego, zakończenie prezentacji
- kontraktowanie celów i zasad spotkania z odbiorcami
- styl prezentacji - indywidualne uwarunkowania prezentującego
- komunikacja werbalna i niewerbalna
- zasady komunikacji z grupą odbiorców
- metody aktywne w prowadzeniu prezentacji
- trudne pytania oraz zachowania uczestników spotkania
- stres w trakcie prezentacji

STANDARDY WIZYTY HANDLOWEJ DLA PRZEDSTAWICIELI HANDLOWYCH

Zajęcia z tego zakresu mogą być realizowane w ramach projektu budowania i wdrożenia standardów sprzedażowych w firmie lub skierowane do wybranej grupy przedstawicieli handlowych będących w systematycznym i bezpośrednim kontakcie z dużą ilością klientów w warunkach dużej konkurencji rynkowej.

Celem szkolenia jest określenie standardów zachowań i umiejętności sprzedażowych, tak aby statystycznie zwiększyć efektywność sił sprzedaży w pozyskiwaniu nowych klientów i realizacji celów strategicznych i operacyjnych firmy.

Efektem tego szkolenia jest wypracowanie jednoznacznych standardów postępowania do powtarzalnych elementów wizyty handlowej oraz trening umiejętności inicjujący proces wdrożenia standardów.

Program warsztatów przeprowadza przez kolejne etapy sprzedaży: przygotowanie, nawiązanie kontaktu z klientem, prezentację oferty współpracy, merchandisingu, efektywne domknięcie wizyty handlowej.

Uczestnicy warsztatów po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji handlowych osadzonych w ich realiach, trenują praktyczne umiejętności w radzeniu sobie z najczęstszymi sytuacjami sprzedażowymi.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- strategiczne i operacyjne cele handlowe firmy
- przygotowanie do wizyty handlowej
- zdobywanie ważnych informacji handlowych
- zjednywanie personelu punktu sprzedaży
- rozpoczęcie rozmowy handlowej
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie do klienta
- rozpoznanie oczekiwań i możliwości decydentów w punkcie sprzedaży
- prezentacja oferty
- zastrzeżenia i wątpliwości klientów
- asertywność w relacjach handlowych
- uzyskanie zamówienia, ustalenie warunków dalszej współpracy
- podsumowanie wizyty handlowej

ETAPY I TECHNIKI SPRZEDAŻY

Warsztat jest ukierunkowany na doskonalenie umiejętności sprzedaży, swobodę w korzystaniu z różnorodnych technik i narzędzi sprzedaży. Celem jest podniesienie efektywności każdego z uczestników szkolenia w pozyskiwaniu nowych klientów oraz realizację bieżących celów handlowych firmy.

Szkolenie to kierujemy do przedstawicieli handlowych odpowiedzialnych za pozyskiwanie nowych klientów, wdrażanie produktów, promocji i zasad długofalowej współpracy z klientami detalicznymi oraz B2B.

Program warsztatów przeprowadza przez kolejne etapy sprzedaży: przygotowanie, nawiązanie kontaktu z klientem, prezentację oferty, radzenie sobie z zastrzeżeniami klientów, efektywne domknięcie wizyty handlowej.

Uczestnicy warsztatów po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji handlowych osadzonych w ich realiach, trenują praktyczne techniki sprzedażowe i umiejętności sprzedażowe.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- przygotowanie do wizyty handlowej
- cele wizyty handlowej - biznesowe i relacyjne
- pozyskiwanie nowych klientów do współpracy i obsługa stałych klientów
- zjednywanie do współpracy
- pierwszy kontakt z osobą decyzyjną
- budowanie korzystnej relacji handlowej
- rozpoznanie oczekiwań i możliwości klienta
- prezentacja oferty współpracy
- zastrzeżenia i wątpliwości klienta
- nieświadome pogramy - indywidualne dostosowanie do klienta
- asertywność w relacjach handlowych
- ostateczne ustalenia - budowanie współodpowiedzialności za realizację ustaleń
- długofalowa współpraca handlowa - warunki i zasady
- obsługa posprzedażowa

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Celem warsztatu jest wypracowanie optymalnych zasad postępowania w komunikacji z klientami w odniesieniu do założonych przez firmę celów oraz jakości obsługi klienta.

Warsztat ten adresowany jest do pracowników prowadzących obsługę klientów w kontakcie bezpośrednim lub telefonicznym (obsługa sprzedażowa i posprzedażowa, serwis, recepcja, call center, itp.).

Program warsztatów przeprowadza przez kolejne etapy obsługi klienta: przygotowanie, nawiązanie kontaktu z klientem, rozpoznanie oczekiwań klienta, przekazanie informacji, ustalenie z klientem dalszych działań.

Uczestnicy warsztatów po krótkim wprowadzeniu i nagraniu przykładowych sytuacji osadzonych w ich realiach, doskonalą praktyczne umiejętności w komunikacji z klientem. Szkolenie obejmuje również obsługę klienta w trudnych sytuacjach gdy np.: klient jest wzburzony emocjonalnie lub składa reklamację.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- cele i wartości standardów obsługi klienta
- etapy obsługi klienta
- obsługa klienta - kontakt telefoniczny
- nawiązanie kontaktu z klientem
- sprawne rozpoznanie oczekiwań klienta
- przekazanie kluczowych informacji
- skuteczna prezentacja oferty
- nieświadome programy - indywidualne dostosowanie do klienta
- asertywność w relacjach handlowych
- klient roszczeniowy
- klient wzburzony emocjonalnie
- reklamacje w obsłudze klienta
- obsługa posprzedażowa

MERCHANDISING - EFEKTYWNE WSPARCIE SPRZEDAŻY

Szkolenie oparte jest na realnych produktach i systemach ekspozycji danej firmy. Część szkolenia jest realizowana w realnych punktach sprzedaży u wybranych klientów.

Warsztat ten dostarcza uczestnikom wiedzę i umiejętności z zakresu efektywnej ekspozycji produktów firmy w wybranym systemie/punkcie sprzedaży.

Uczestnicy szkolenia poznają i ćwiczą różne techniki z zakresu optymalnego wykorzystania przestrzeni w sklepie i efektywnego ustawienia asortymentu na półkach, oraz prowadzenia rozmów handlowych z osobami decydującymi w danym punkcie sprzedaży.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- zasady merchandisingu na rynku silnej konkurencji
- priorytety reklamy towarowej
- wykorzystanie przestrzeni w punkcie sprzedaży – planogramy
- rodzaje produktów
- typy konsumentów - dostosowanie ekspozycji
- ścieżki klienta - planowanie ruchu klientów
- skuteczna ekspozycja w punkcie samoobsługowym i tradycyjnym
- najkorzystniejsze miejsca ekspozycji
- budowanie ekspozycji - linia i blok asortymentowy, powtórzenia, itp.
- pozycjonowanie produktów wobec konkurencji
- wpływ ekspozycji na decyzje konsumentów
- dodatkowe materiały wspierające sprzedaż
- prowadzenie rozmów handlowych dotyczących zdobywania oraz utrzymania najkorzystniejszej ekspozycji towarowej
- lista kontrolna działań

4. ODZYSKIWANIE TRUDNYCH NALEŻNOŚCI HANDLOWYCH

Warsztaty te kierujemy do osób bezpośrednio prowadzących rozmowy i negocjacje windykacyjne. Celem jest wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, uwzględniającym specyfikę mechanizmów handlowych, psychologicznych oraz prawnych.

W programie szkolenia główny akcent kładziemy na skuteczność relacji z dłużnikiem, zarówno w kontakcie telefonicznym jak też bezpośrednim. Od nawiązania pierwszego kontaktu i diagnozy gier i wymówek dłużników, po uzyskanie korzystnej i skutecznej ugody. Celem jest odzyskanie należności nie zaburzając przy tym możliwości dalszej współpracy handlowej oraz korzystnego wizerunku rynkowego firmy.

Przykładowe zakresy tematyczne szkolenia:

- kluczowe cele i strategie
- proces negocjacji windykacyjnych, etapy, zasady
- przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem
- komunikacja z dłużnikiem przez telefon, mailowo, listownie, osobiście
- rozmowa windykacyjna przez telefon
- diagnoza i budowanie odpowiedzialności klienta
- mechanizmy powstawania gier dłużników
- diagnoza gier i wymówek dłużników
- skuteczne kontrтакты
- stopniowanie presji i sankcji
- asertywność w windykacji
- zapowiedź sankcji
- zawarcie skutecznej ugody
- egzekwowanie ustaleń
- prowadzenie i kontrolowanie procesu negocjacji

● TRENERZY STS PROWADZĄCY SZKOLENIA

Trenerzy związani z STS są praktykami z wieloletnim doświadczeniem w biznesie oraz prowadzeniu szkoleń. Jedną z zasad pracy osób prowadzących zajęcia z wybranego tematu jest posiadanie odpowiedniej praktyki oprócz wiedzy teoretycznej i dzielenie się swoimi doświadczeniami z uczestnikami warsztatu. Pracujemy w stałym składzie trenerskim.

Trenerzy:

Mirosław Smoczyński: Posiada wieloletnie doświadczenie w tworzeniu i realizacji programów szkoleniowych. Kilkanaście lat zajmował się terapią oraz warsztatami umiejętności psychologicznych dla różnych grup zawodowych. Posiada kilkuletnią praktykę handlową w sprzedaży produktów oraz usług. W STS specjalizuje się w warsztatach: „Negocjacje z kluczowymi klientami”, „Profesjonalna gra kupiecka”, „Odzyskiwanie trudnych należności handlowych”.

Rafał Mysiorek: Posiada doświadczenie handlowe, negocjacyjne, oraz menedżerskie w firmach FMCG między innymi Masterfoods Polska, Cadbury Wedel Polska, Novartis Alima-Gerber S.A. Specjalizuje się w zajęciach warsztatowych z zakresu: organizacja działów sprzedaży, standardy pracy, zarządzanie sprzedażą, negocjacje i sprzedaż.

Paweł Sierakowski: Posiada wieloletnie doświadczenie handlowe, negocjacyjne oraz menedżerskie. Zajmował stanowiska handlowe i kierownicze w różnych firmach FMCG, między innymi Instytut Rozwoju Regionu Murcia, Coca Cola, Cormay. Specjalizuje się w zajęciach warsztatowych z zakresu psychologii zarządzania, negocjacji handlowych (szczególnie z zakresu współpracy z sieciami dla key account managerów) oraz category management.

Krzysztof Kocimowski: Posiada dziesięcioletnie doświadczenie handlowe w sprzedaży produktów finansowych oraz usług, nabyte podczas pracy zarówno w międzynarodowych korporacjach jak i we własnej firmie handlowej. Z STS współpracuje od 2006 roku. Specjalizuje się w zajęciach warsztatowych z zakresu sprzedaży oraz negocjacji handlowych.

Robert Kasperczyk: Posiada dziesięcioletnie doświadczenie handlowe i trenerskie. Zajmował się merchandisingiem, kontaktami handlowymi z sieciami handlowymi, zarządzaniem zespołem oraz pracą trenerską w takich firmach jak: Amplico-Life S.A., Novartis Alima-Gerber S.A., US Pharmacia Sp. z o.o., Artman S.A., Oknoplast-Kraków Sp. z o.o. Współpracuje z STS od 2004 roku. Specjalizuje się w zajęciach warsztatowych z zakresu standardów i umiejętności obsługi klienta, standardów pracy handlowców, umiejętności sprzedaży i negocjacji handlowych, zarządzania zespołami oraz coachingu.

Z STS współpracują również trenerzy – praktycy zajmujący się prowadzeniem zajęć wymagających specjalistycznej wiedzy.

● REFERENCJE

Do tej pory z usług firmy STS skorzystały lub korzystają firmy:

- ADIDAS POLAND SP. Z O.O.
- AKSAM PALUSZKI BESKIDZKIE
- ALIMA-GERBER S.A.
- ALTANA PHARMA SP. Z O.O.
- APTEKA MAGICZNA SP. Z O.O.
- ARCELOR MITTAL POLAND S.A.
- ARTCOFFEE SP. Z O.O.
- AVON COSMETICS POLSKA SP. Z O.O.
- AVON OPERATIONS POLSKA SP. Z O.O.
- BAUSCH & LOMB SP. Z O.O.
- BIG STAR LTD. SP. Z O.O.
- BIOGRAN GMBH SP. Z O.O.
- BP POLSKA SP. Z O.O.
- BRAU UNION POLSKA SP. Z O.O.
- BRE BANK S.A.
- BRENNTAG POLSKA SP. Z O.O.
- BRISTOL-MYERS SQUIBB POLSKA SP. Z O.O.
- CASTROL LUBRICANTS SP. Z O.O.
- CENTRALWINGS SP. Z O.O.
- COCA COLA HBC POLSKA SP. Z O.O.
- COLGATE-PALMOLIVE POLAND SP. Z O.O.
- CZTERY CZWARTE SP. Z O.O.
- EGB INVESTMENTS S.A.
- ELDORADO S.A.
- GCB METAL-PRODUKT SP. Z O.O.
- GRUPA ITI S.A.
- HUHTAMAKI POLSKA SP. Z O.O.
- KEEN PROPERTY PARTNERS SP. Z O.O.
- KOLPORTER S.A.
- KOLPORTER SIECI HANDLOWE SP. Z O.O.
- KRAFT FOODS POLSKA S.A.
- LABORATORIUM KOSMETYCZNE DR IRENA ERIS
- LEŚNODORSKI-ŚLUSAREK SP. KOMANDYTOWA
- LU POLSKA S.A.
- MARIN'S CENTRAL EUROPE SP. Z O.O.
- MARS POLSKA SP. Z O.O.
- MASPEX WADOWICE SP. Z O.O.
- MASTERFOODS POLSKA SP. Z O.O.
- MBANK
- MEDICARE SP. Z O.O.
- MULTIBANK
- NOVARTIS POLAND S.A.
- ORG. POLSKICH DYSTRYB. FARMACEUT. S.A.
- PARKER HANNIFIN SP. Z O.O.
- PKN ORLEN S.A.
- PKN ORLEN ASFALT S.A.
- PREMIUM FOODS S.A.
- PRETORIUS SP. Z O.O.
- PRZEDSIĘBIORSTWO FARMACEUTYCZNE JELFA S.A.
- PURATOS POLSKA SP. Z O.O.
- SIGMAKALON DECO POLSKA SP. Z O.O.
- SODEXO POLSKA SP. Z O.O.
- TORUŃ PACIFIC SP. Z O.O.
- TRAVELPLANET.PL S.A.
- V&S LUKSUSOWA S.A.
- WARNER BROS POLAND SP. Z O.O.
- WIEDZA I PRAKTYKA SP. Z O.O.
- WIŁO SP. Z O.O.
- WIRTUALNA POLSKA S.A.
- YARA POLAND SP. Z O.O.
- YELLOWTEL POLSKA SP. Z O.O.

Na Państwa życzenie możemy udostępnić imienne referencje.

● WARUNKI ORGANIZACYJNE PROWADZONYCH SZKOLEŃ

1. Do realizacji szkolenia **niezbędne są**: jedna lub dwie sale szkoleniowe wyposażone w krzesła (bez stołów), telewizor oraz flipchart.
2. Wielkość grupy szkoleniowej to **od 6 do 14 osób**.
3. Szkolenia realizujemy w ciągu **1 do 3 dni szkoleniowych**.
4. Przykładowy **harmonogram** szkolenia trzydniowego:

Dzień pierwszy: 10:00 – 13:30 – zajęcia

13:30 – 15:30 – przerwa obiadowa

15:30 – 19:00 – zajęcia

Dzień drugi: 09.30 – 13.30 – zajęcia

13:30 – 15:30 – przerwa obiadowa

15:30 – 19:00 – zajęcia

Dzień trzeci: 09:30 – 13:30 – zajęcia

13:30 – zakończenie szkolenia

5. Proponujemy realizowanie zajęć **poza siedzibą Firmy** z uwagi na możliwość pełnego zaangażowania uczestników w program szkolenia oraz trening nowych umiejętności realizowany podczas warsztatu.
6. Koszty wyżywienia i zakwaterowania trenerów w pokojach jednoosobowych są pokrywane przez zleceniodawcę.

● KONTAKT STS

- TRENERZY

[Rafał Mysiorek](#)

+48 602 211 474

rafal@sts-szkolenia.pl

[Mirosław Smoczyński](#)

+48 608 607 908

mirek@sts-szkolenia.pl

- BIURO, ORGANIZACJA SZKOLEŃ

[Jacek Józwiak](#)

+48 22 428 58 82

+48 662 316 018

jacek@sts-szkolenia.pl