

ГРАФИК - КУРСОВЕ БУЛМАР-КЛЕВМАН	Дата
Стратегии и техники за набор и подбор на персонал	29-30.10.2007
Ключови умения и техники за успешни продажби	05-06.11.2007
Лидерски умения за ефективен мениджмънт	12-13.11.2007
Качествено обслужване на клиенти	19-20.11.2007
Обучение за обучители	26-30.11.2007
Управление на времето и стреса	04-05.12.2007

*разработване на проекти  
по европрограми*

www.msbulmar.com (02) 8-12-06

**MOORE STEPHENS BULMAR**  
огум • счетоводство • данъци • консултации

www.msbulmar.com (02) 8-12-06

**Стратегии и техники за подбор на персонал**

**29-30.10.2007**      Доц. д-р Елмира Банчева; Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Мениджъри и специалисти човешки ресурси; Директори и управители на фирми; Лидери на екипи; Начинаещи специалисти по набор и подбор на персонал, **както** и за всички, занимаващи се с процесите набор и подбор на персонал.

**След курса участниците ще могат:** Да използват инструментите и техниките за ефективно откриване и интервюиране на таланти; Да използват правилните типове въпроси; Да прилагат процес на интервюиране стъпка-по-стъпка, който елиминира грешките; Да правят разлика между кандидатите, които „правят добро интервю“, и такива които могат „да вършат добра работа“; Да взимат разумни решения за подбор, обединявайки информация от разнообразни източници и осигурявайки подкрепата на всички заинтересовани страни; Да идентифицират характеристиките на ефективната реклама, която ще привлече правилните кандидати;

**Ключови умения и техники за успешни продажби**

**05-06.11.2007**      Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Търговци; Ръководители на търговски екипи; Мениджъри и супервайзори; Мърчандайзери; Промоутъри, **както** и за всички, участващи в процеса по продажбите; работещи на позиция, свързана с продажби; и желаещи да усъвършенстват подхода си на продаване.

**След курса участниците ще могат:** Да анализират успешно поведението на клиентите и факторите, влияещи върху взимането на решение за покупка; Да идентифицират и да оценяват потребностите на клиентите; Да усъвършенстват уменията за ефективно задаване на въпроси и за активно слушане; Да изградят доверие у потенциалните клиенти; Да подготвят и да водят успешни преговори с корпоративни клиенти; Да получават положителен отговор и да се справят успешно с възраженията и недоразуменията; Да приключват успешно продажбата и да създават допълнителни възможности за продаване.

**Лидерски умения за ефективен мениджмънт**

**12-13.11.2007**      Доц. д-р Елмира Банчева; Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Собственици на фирми; Изпълнителни директори; Нови и утвърдени мениджъри и ръководители на екипи; Супервайзори и лидери, които искат да увеличат производителността, да повишат духа и да подобрят качеството.

**След курса участниците ще могат:** Да идентифицират собствения лидерски стил; Да изградят обща визия; Да изградят отношения с подчинени и висшестоящи; Да управляват ефективно хора, информация, дейности, ресурси и качество; Да разработват стратегии за постигане на организационните цели; Да ръководят печелившия екип, отдел или организация; Да планират работата и да съставят бюджет; Да управляват времето и приоритетите; Да решават ефективно проблеми и да вземат решения; Да решават конфликти чрез прилагане на етичен кодекс във взаимоотношенията; Да измерват резултатите съвместната работа.

**Качествено обслужване на клиенти**

**19-20.11.2007**      Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Ръководители или мениджъри „Обслужване на клиенти“; Специалисти „Обслужване на клиенти“; Служители, работещи с вътрешни или външни клиенти, лично или по телефона; Служители, чиято работа е свързана с текущо обслужване на клиенти.

**След курса участниците ще могат:** Да общуват ефективно с клиентите по телефон, и-мейл, в офис, магазин или шоурум; Да разпознават и да се адаптират към специфичния стил на поведение на всеки клиент; Да изградят лоялност у клиентите; Да управляват клиентите и да се справят с техните жалби; Да се справят с гневни или разстроени клиенти; Да надминават очакванията на клиентите и да постигат високи равнища на удовлетвореност; Да измерват равнищата на удовлетвореност на клиентите и да предприемат коригиращи действия, ако е необходимо; Да разработват план за действие, който подобрява уменията за обслужване на клиенти.

**Обучение за обучители**

**26-30.11.2007**      Доц. д-р Елмира Банчева; Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Тренери; Специалисти „Обучение“; Мениджъри и супервайзори; Специалисти човешки ресурси; **както** и за всеки, който обучава други хора; и иска да усъвършенства подхода си на обучение.

**След курса участниците ще могат:** Да идентифицират „най-добрите“ и „най-лошите“ тренинг практики; Да идентифицират стиловете на поведение и да адаптират тренинга към тях; Да подготвят нови материали и да структурират своята програма за обучение; Да представят информацията по ясен, сбит, възбуждащ интереса начин; Да подобрят своите комуникационни и презентационни умения; Да използват ефективно езика на тялото по време на тренинга; Да използват техники за поддържане интереса на участниците; Да могат да се справят с участници, които предизвикват кавги или разстройват учебния процес; Да предоставят обратна връзка на участниците; Да развият по-голяма увереност и комфорт.

**Управление на времето и стреса**

**04-05.12.2007**      Тодор Миндиликов

**Курсът е предназначен за:** Изпълнителни директори и управители на фирми; Мениджъри; Търговски и административен персонал; Специалисти и консултанти човешки ресурси, **както** и за всички, желаещи да повишат личната си ефективност; и усещачи натиска на съвременния живот.

**След курса участниците ще могат:** Да идентифицират симптомите на натрупването на стрес; Да идентифицират прахосниците на време в живота си; Да прилагат техники за ефективно управление на времето и за редуциране на стреса; Да разбират, дефинират и предотвратяват негативния стрес; Да използват разнообразни техники за релаксация и медитация; Да си поставят реалистични цели и приоритети, които допринасят за успешно самоуправление; Да се справят с предизвикателни работни ситуации с повече спокойствие и яснота; Да балансират своя професионален и личен живот.

повече информация относно насочеността, цените и продължителността на курсовете, на страницата - [www.bulmar-trainings.com](http://www.bulmar-trainings.com)

Наем зали	цена
Голяма /семинарна/ зала за 80 човека	30лв./час
Средна /курсова/ зала за 20-25 човека	23лв./час