

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Viac informácií nájdete na: www.esf.gov.sk a www.sia.gov.sk.

„Priestor na Vašu príležitosť“.

Selfmanagement

Yvona Ragasová



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Viac informácií nájdete na: www.esf.gov.sk a www.sia.gov.sk.

„Priestor na Vašu príležitosť“.

Organizácia

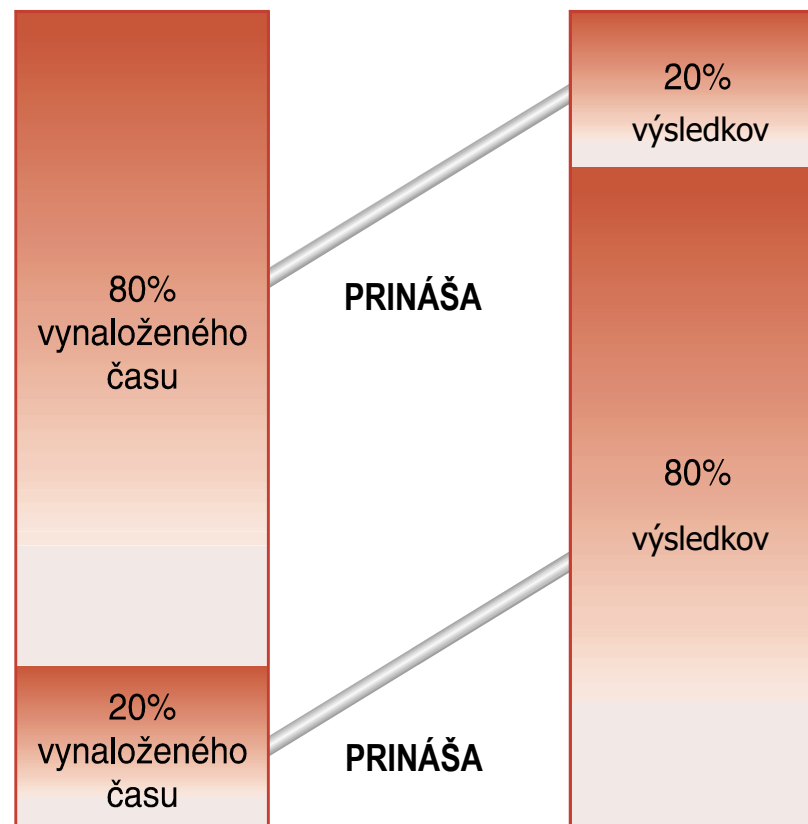
EURÓPSKA ÚNIA



Európsky
sociálny
fond



Parettovo pravidlo



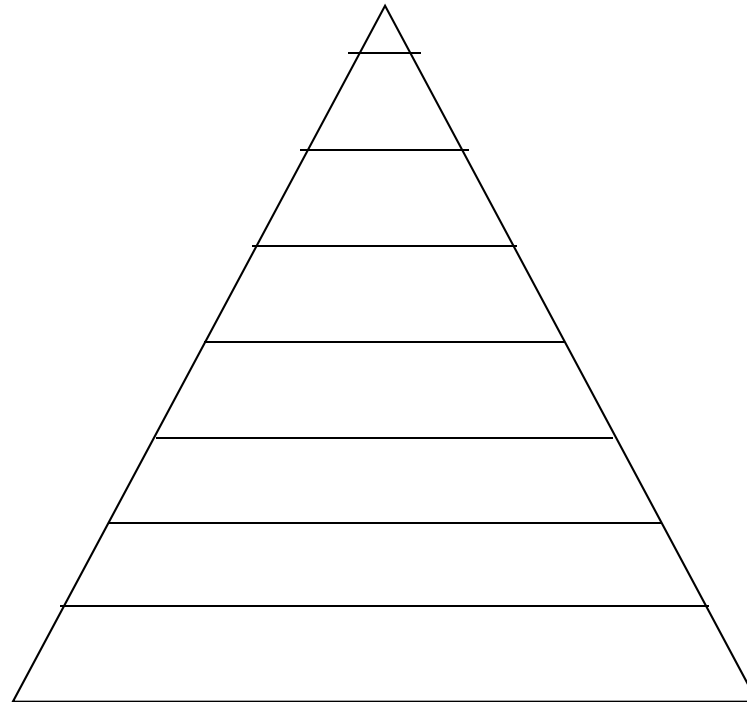
Kroky obchodného procesu





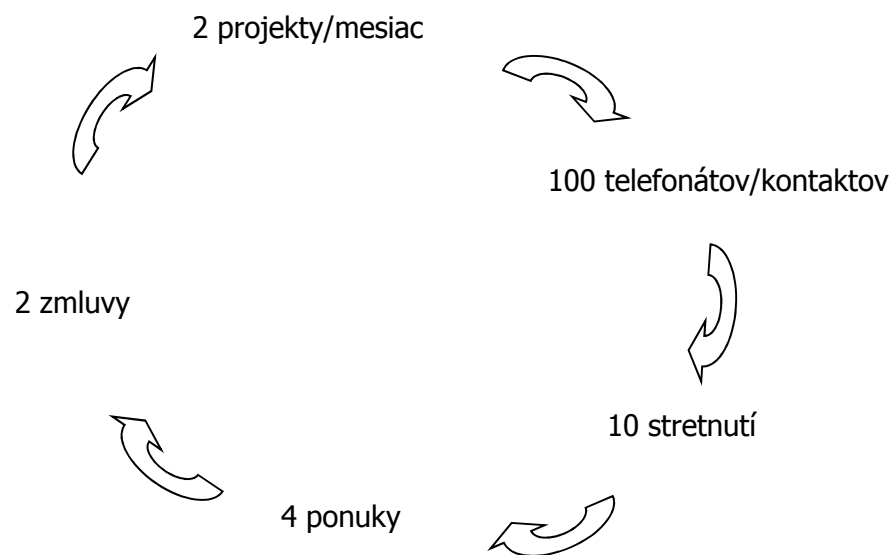
Kroky obchodného procesu

Vydefinujte kroky Vášho obchodného procesu!

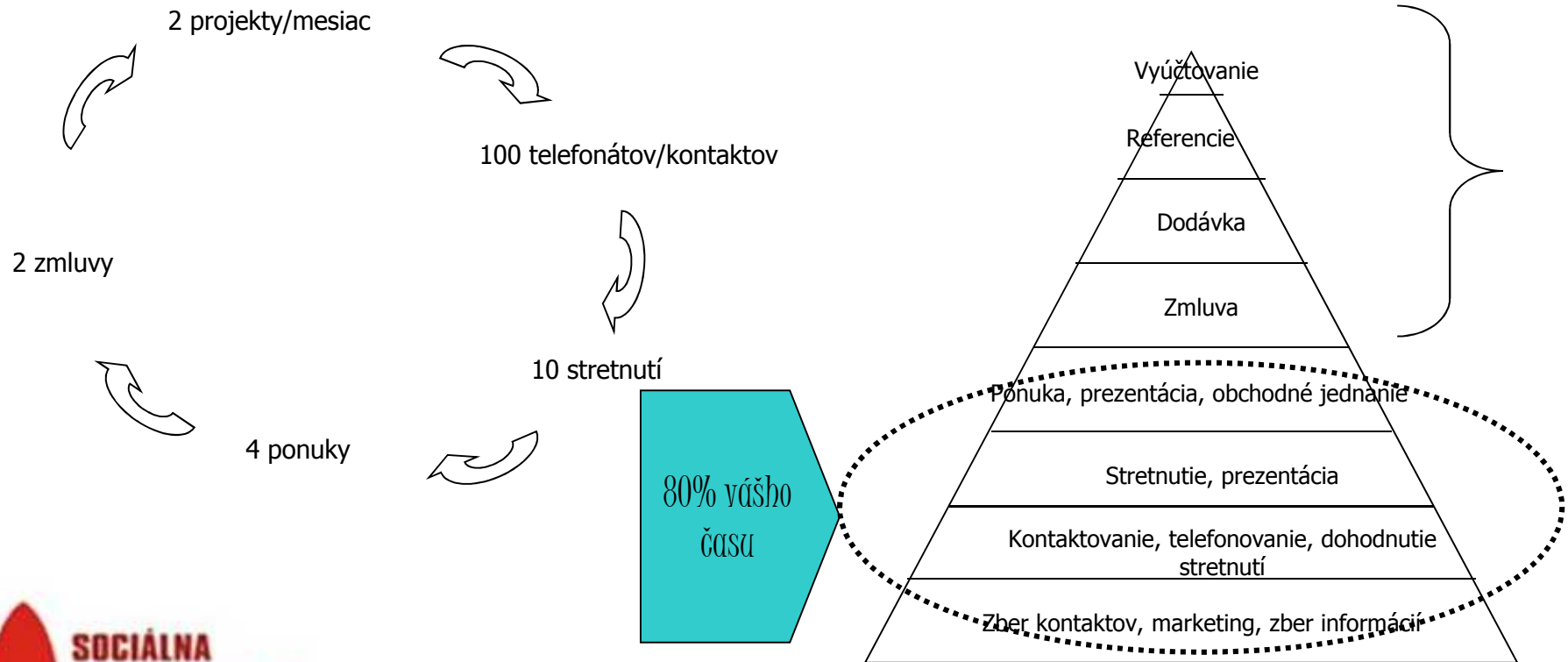


Kontinuálny obchodný cyklus

Aktívny predaj:



Kontinuálny obchodný cyklus



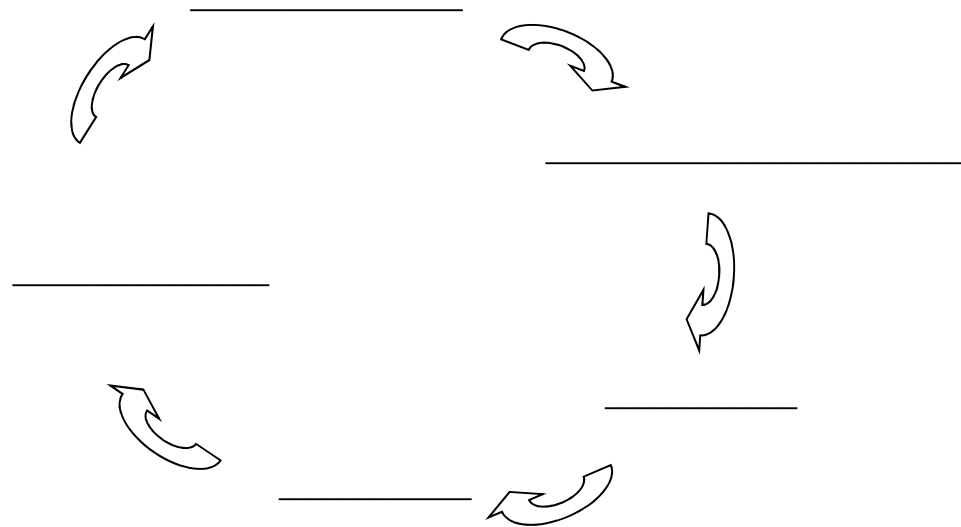
Vzor týždňového harmonogramu



	Pondelok	Utorok	Streda	Štvrtok	Piatok
08,00	5 nových kontaktov	5 nových kontaktov	5 nových kontaktov	5 nových kontaktov	5 nových kontaktov
08,30					
09,00	Telefonáty s klientom, dohadovanie stretnutí, príprava na jednania s klientom				
10,00					
11,00					
12,00	Obed				
13,00	Ponuka, obchodné jednanie	1 obchodné jednanie	1 obchodné jednanie	1 obchodné jednanie	Spracovanie reportov, správ, zápisov
14,00					
15,00	Stretnutia, obchodné jednania				Porada
16,00	Zmluva, obchodné jednanie				
17,00	Spracovanie, zhodnotenie a plán na ďalší deň				
18,00					

Kontinuálny obchodný cyklus

Aktívny predaj:





Vzor týždňového harmonogramu



	Pondelok	Utorok	Streda	Štvrtok	Piatok
08,00					
08,30					
09,00					
10,00					
11,00					
12,00	Obed				
13,00					
14,00					
15,00					
16,00					
17,00					
18,00					

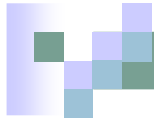


Pred návštevou

Organizácia stretnutia

- Organizácia, príprava návštev
- Organizácia trás
- Stav zložiek klienta
- Stav auta

Práca v skupinách, lepíky... Vytvorte svoj zoznam činností!



Pred návštevou

Zobrať so sebou:

- Diár, plánovací kalendár
- Vizitky
- Propagačné materiály
- Zápis z jednania (formulár), pero
- Karta klienta
- Podklady na jednanie, výpočty
- Kalkulačka
-

Práca v skupinách, lepíky... Vytvorte svoj zoznam podkladov na jednanie!



Pred návštevou

Image

- Oblečenie
- Tmavý oblek
- Biela košeľa
- Tmavé topánky
- Tmavé ponožky
- Konzervatívna viazanka
- Upravený, oholený
- Nie silné parfumy, veľké šperky
- Účes, nechty...
- Zdravé sebavedomie
- Dobrá príprava
- Úsmev, pozitívna nálada

Práca v skupinách, lepíky... Vytvorte svoj image obchodníka!



Pred návštevou

Prvý dojem môžem urobiť len raz!

- Som dochvíľny
- Som upravený
- Predstavím sa podaním ruky
- Usmievam sa, som prirodzený
- Ak budem meškať, telefonicky včas informujem klienta





Zákonnosti telefonovania

- Najefektívnejší spôsob prvého oslovenia
- Jediným cieľom telefonátu je dohodnutie stretnutia
- Neposkytujeme informácie o produktoch
- Som úprimný a priamy

Aký úžitok prinesie klientovi naše stretnutie?



Telefonické oslovenie klienta

- Použijem pripravený scenár telefonického rozhovoru
- Vyhradím si čas na telefonovanie počas dňa
- Pripravím si potrebné pomôcky k telefonovaniu
- Telefonujem v čase, keď mám dosť energie
- Usmievam sa
- Uistím sa, že nevolám nevhodne
- Som vždy zdvorilý
- Oslovujem volaného klienta menom



Sloh obchodného listu

- List je vždy vizitkou svojho pisateľa
- Na adresný list odpovedáme spravidla vždy, najneskôr do troch týždňov
- List má byť:
 - logický
 - prehľadný
 - zrozumiteľný
 - stručný
 - vecný
 - prirodzený
 - kladne formulovaný



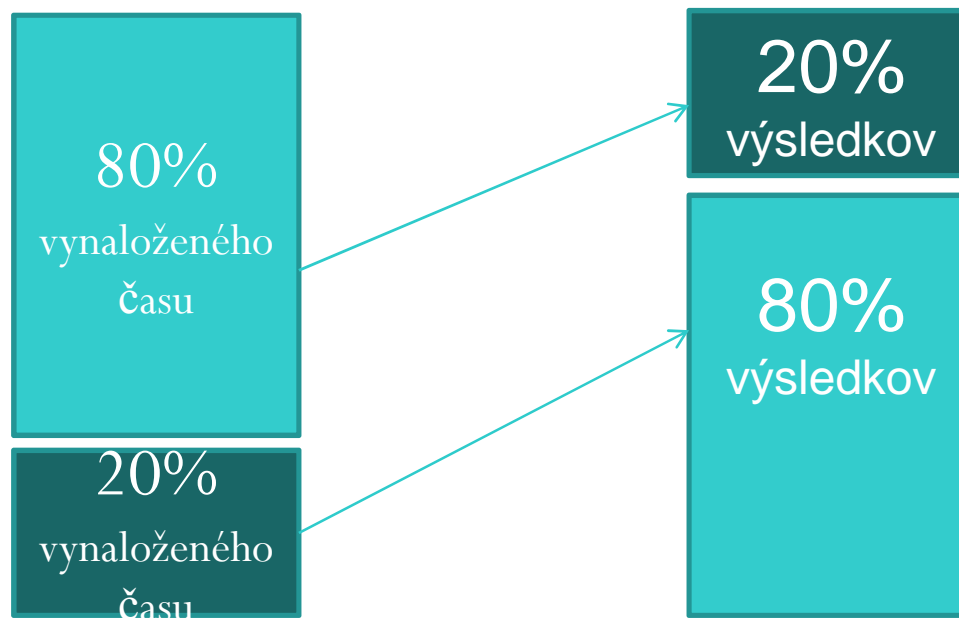
Osnova listu

- **Začiatok:**
 - oslovenie
 - úvod (nie je nutný)
- **Hlavné zdelenie:**
 - charakteristika tovaru, služieb
 - popis situácie
 - dôvody, prečo píšeme
 - výhody, individuálne prínosy ponúkaných služieb, tovaru
 - dôsledky popísanej situácie
 - Dôkazy pre uvedené dôvody
- **Ukončenie:**
 - zhrnutie – ponuka, návrh, žiadosť
 - zdvorilostné vyjadrenie
 - pozdrav

Efektívny time management

Podstatné veci

- Naliehavé vs. dôležité – naliehavé je len zriedka dôležité a naopak
- Paretovo pravidlo 80/20





Efektívny time management

Podstatné veci



- Účinnosť – robiť veci správne
- Efektivita – robiť správne veci

Nejde o to, riadiť čas lepšie – ale o zmenu spôsobu, akým čas využívame a o zmenu spôsobu uvažovania o čase.

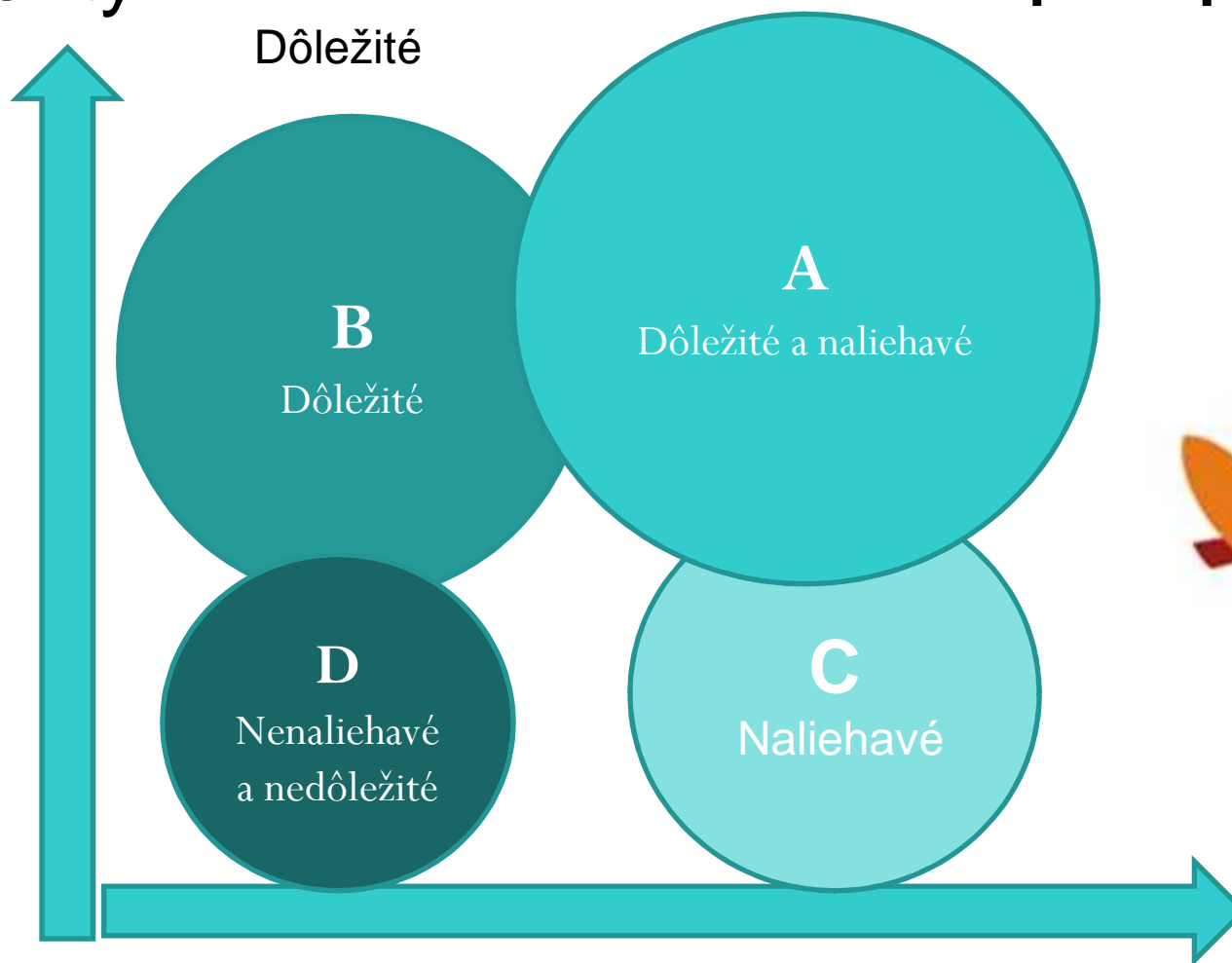
80% úspechu dosiahneme za 20%
vynaloženého času

80% šťastia človek zažije v 20% života

Efektívny time management

Priority

Eisenhowerov princíp



Naliehavé



Efektívny time management

Priority

■ Ako stanovovať priority:

- Rozdeľte si svoje úlohy do A,B,C,D
- Dôležité a naliehavé sa líšia – dôležité vás posúva bližšie k cieľu aj keď to nie je aktuálne naliehavé, na rozdiel od toho – to naliehavé vyžaduje bezprostrednú pozornosť
- Dbajte na to, že prednosť má vždy „dôležité“ nie naliehavé



Efektívny time management

Priority

■ Ako stanovovať priority:

- Začínajte pracovať od A – nezačnite nič iné, kým nedokončíte A
- Každý deň pracujte aspoň na jednej dlhodobej úlohe B, okrem dennej práce musíte myslieť na strategicky dôležité úlohy a ciele – tak začnete ovplyvňovať svoje zajtrajšie úspechy

Efektívny time management

Priority

- **Chyba** – v praxi si väčšina ľudí označí 60% – 70% svojich činností ak A a B – dospejú k záveru, že im chýba čas.....
- Nedostatok času ale neexistuje – dobre využívame len 20% ide teda o naše využitie času - čas nie je našim nepriateľom – pretože máme príliš veľa času (alebo si to myslíme..) plytváme ním.





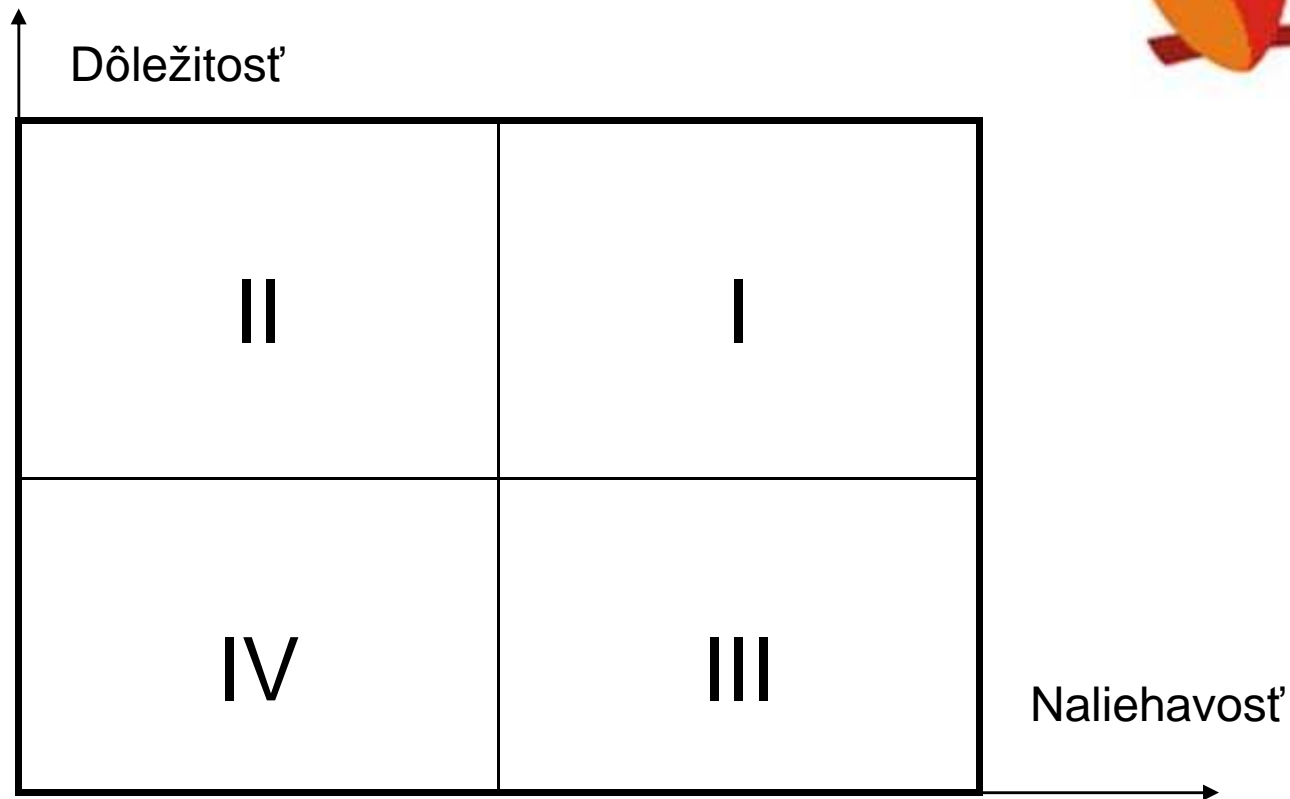
Efektívny time management

Priority

- Zistite – ktorých 20% činností vám prináša 80% úspechu/šťastia.
 - Ostrovy šťastia – malé časové úseky, ktoré prispeli z veľkej časti k vášmu šťastiu
 - Ostrovy úspechu – krátke obdobie, kedy ste dosiahli vyšší pomer medzi hodnotou a časom

Matica plánovania času

S.R.Covey





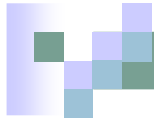
Kvadranty

I - ľudia, ktorí podľahnú tomuto kvadrantu stále riešia problémy, sú riadení termínovanými úlohami

II – **základ efektívneho osobného riadenia**, riešia sa záležitosti, ktoré sú dôležité ale nie naliehavé – budovanie vzťahov, dlhodobé plánovanie, cvičenie, údržba, príprava...

III – mnohí ľudia riešia problémy naliehavé ale nedôležité, pritom sa domnievajú že sú v kvadrante I, v skutočnosti je naliehavosť založená na prioritách druhých ľudí

IV – útek z kvadrantu I



Prechod do kvadrantu II

- Jediný priestor, odkiaľ vziať čas na činnosti kvadrantu II sú kvadranty III a IV
- Manažéri 1. generácie – neuznávali pojem priorít, poznámky a zoznam úloh z ktorého sa škrta urobené
- Manažéri 2. generácie – viac sebakontroly, rozvrhujú a plánujú dopredu, krátkodobé plány, nemajú priority
- Manažéri 3. generácie – vyjasňujú si svoje hodnoty, stanovujú ciele, plánujú každý deň a stanovujú priority činností – dnes je tu väčšina manažérov – obmedzujúce je, že chýba väčšia perspektíva, vízia.



Prechod do kvadrantu II

Plánovacie nástroje 3. generácie vám pomáhajú len organizovať krízy a zhon –teda I. a III. kvadrant

Cieľom nie je stanovenie priority toho, čo máte v pracovnom pláne, ale zaradiť do pracovného plánu činnosti s vysokou prioritou.

 **Manažéri 4. generácie**

Príklad plánovania 4. generácie

Týždenný plán

ROLA

Manžel

Riaditeľ

Osobný rozvoj

CIEĽ

Brúsenie píly:

Fyzické
Duševné
Duchovné
Spoločenské/citové

Priority týždňa	Priority dňa	
■ Týždeň od:	8 Nedel'a	8 Pondelok
	9	9

	...	
	...	
	Večer	





Efektívny time management

Priority

10 najhodnotnejších využití času

- Veci, ktoré posúvajú dopredu účel vášho života
- Veci, ktoré ste si vždy priali urobiť
- Veci, ktoré spĺňajú pomer 20/80 medzi časom a výsledkom
- Nové metódy, ktoré sľubujú zníženie potrebného času alebo znásobenie kvality výsledkov
- Veci, o ktorých ostatní tvrdia, že je nemožné ich urobiť



Efektívny time management

Priority

- Veci, ktoré iní úspešne urobili v inej oblasti
- Veci, pri ktorých využijete svoju tvorivosť
- Veci, pri ktorých môžete s malou námahou zaistiť, aby ich urobil niekto iný
- Čokoľvek, pri čom máte kvalitných kolegov, ktorí využívajú čas výstredne a efektívne
- Veci, pre ktoré platí teraz alebo nikdy



Efektívny time management

Priority

10 najmenej hodnotných využití času

- Veci, ktoré ostatní chcú, aby ste urobili
- Veci, ktoré sa vždy robili takto
- Veci, v ktorých obvykle nie ste dobrí
- Veci, ktoré vás nebavia
- Veci, ktoré sú vždy prerušené
- Veci, o ktoré sa zaujíma len málo ďalších ľudí



Efektívny time management

Priority

- Veci, ktoré už teraz trvajú dvakrát viac, ako ste očakávali
- Veci, pri ktorých sú vaši kolegovia nespoľahliví a nekvalitní
- Veci, ktorých cyklus je predvídateľný
- Zdvíhanie telefónu



Efektívny time management

Povedať „nie“

- Slovom „nie“ v správny čas sa chránite pred preťažením
- Základné pravidlo: povedať nie keď je to možné, povedať áno keď je to treba.
- Ako správne odmietnuť

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Viac informácií nájdete na: www.esf.gov.sk a www.sia.gov.sk.

„Priestor na Vašu príležitosť“.

Ďakujem za pozornosť

kurz Selfmanagement

Yvona Ragasová

