



**iCONSULT**  
improving your business



10 GODINA ISKUSTVA  
U UNAPREĐENJU  
KOMPETENCIJA  
ZAPOSLENIH

**KATALOG  
POSLOVNIH EDUKACIJA**

O obukama koje organizujemo.....	3
Utisci polaznika .....	4
Mentorski seminar „Modeli zarada i merenja učinka zaposlenih“ .....	5
Mentorska obuka „Metode procene uspešnosti zaposlenih“ .....	6
Intenzivna mentorska obuka „Izrada sistema za merenje radnog učinka“ .....	7
Mentorska obuka „Definisanje ciljeva i zaduženja zaposlenih“ .....	8
Mentorski seminar „Modeli platnih struktura i procena vrednosti radnih mesta“ .....	9
Mentorske obuke „Modeli zarada i merenje učinka po branšama“ .....	10
Ključ u ruke - Kompletna izrada i uvođenje sistema za merenje učinka zaposlenih .....	11
Mentorska obuka „Odnosi sa klijentima - CRM“ .....	12
Mentorska obuka „Upravljanje internet sajtom za menadžere“ .....	13
Mentorski seminar „Internet marketing i prodaja“ .....	14
Mentorska obuka „Odnosi sa javnošću“ .....	15
Mentorski seminar „Strateški odnosi sa javnošću“ .....	16
Mentorska obuka „Poboljšanje poslovne efikasnosti kroz mape uma“ .....	17
Mentorska obuka „Veština prezentacije na poslovnim sastancima“ .....	19
Mentorska obuka „Poslovna komunikacija“ .....	20
Mentorska obuka „Menadžerske veštine“ .....	21
Mentorska obuka „Tehnike motivacije zaposlenih za menadžere“ .....	22
Mentorski trening „Tehnike prodaje u maloprodaji“ .....	23
Mentorski trening „Prodaja I - Osnovne prodajne veštine“ .....	24
Mentorska obuka „Prodaja II - Menadžer prodaje“ .....	25
Mentorski seminar „Prodaja III - Napredni prodajni proces“ .....	26
Mentorski seminar „Merenje zadovoljstva kupca“ .....	27
Mentorski seminar „Upravljanje stresom i vremenom“ .....	28
Mentorski trening „Rad sa teškim ljudima“ .....	29
Mentorski trening „Sindrom sagorevanja na poslu – Burnout“ .....	30
Mentorski seminar „Lični asistent / Poslovni sekretar“ .....	31
„In-House“ obuke Interna obuka zaposlenih.....	33
Predavači .....	35
Neki od naših klijenata .....	37
Standard organizacije obuka .....	40
Kontakt informacije .....	41

# O obukama koje organizujemo

---

## Uvodni tekst

Ovaj katalog smo napravili sa željom da Vam predstavimo programe mentorskih edukacija koje organizujemo.



Sve naše mentorske obuke karakteriše neposredan kontakt sa predavačem i mogućnost dobijanja odgovora na konkretna pitanja. Zato smo broj polaznika prilagodili takvom načinu rada, pa grupe broje najviše 7 polaznika.

Takav pristup nam je omogućio da tokom proteklih sedam godina organizujemo više stotina obuka koje su bile prilagođene grupi koja ih prati. Pored rada u maloj grupi, naše obuke karakterišu stručni predavači sa bogatim praktičnim iskustvom koji su uvek spremni da daju odgovore, efikasan prenos znanja i mogućnost uspostavljanja kvalitetnih poslovnih kontakata sa drugim polaznicima.

Prosečna ocena predavača od preko 9 i polaznici koji ponovo posećuju naše obuke potvrda su iskrenog i profesionalnog odnosa koji imamo sa našim klijentima.



Na stranicama koje slede pronaći ćete veliki broj informacija i detalje programa, koji će Vam sigurno pomoći u daljem profesionalnom napredovanju.

Do skorog viđenja,  
Edukacioni tim „iConsult“

*„Vrlo sam zadovoljna nivoom detalja i praktičnih primera koji će mi omogućiti da samostalno izradim sistem merenja učinka u svom sektoru. Predavač veoma iskusan i interesantan.“*

Izrada sistema za merenje učinka; S. P.–Direktor sektora zajedničkih poslova, Galenika Fitofarmacija

*„Korisno, precizno, tačno i jasno.“*

Veština prezentacije na poslovnim sastancima; J. O. - Šef službe za Magnifica klijente, Banca Intesa

*„Vrlo sam zadovoljan. Uočio sam greške i propuste na trenutnom sajtu, i dobio konkretne predloge kao i načine za sistemsko rešavanje. Posle ova 3 dana gledam drugim očima na svoj posao i ponovo imam onaj početnički elan i želju za poslom. Hvala Vam na tome!“*

Upravljanje internet sajtom; N. N. – Web Administrator, Sport Vision d.o.o.

*„Sjajan predavač. Odlično urađena i vođena prezentacija tokom seminara. Široko polje znanja iz oblasti javnih komunikacija. Prijatna atmosfera i velika gostoljubivost. Pokrivena interesovanja i pitanja koje sam očekivala na ovom seminaru.“*

Strateški odnosi sa javnošću; V. T. – Asistent generalnog direktora, Fresenius Medical Care

*„Veoma dobar seminar u smislu novih saznanja. Najveća prednost su interaktivni razgovor i primeri.“*

Metode merenja učinka zaposlenih; R. T. – Potpredsednik, Privredna komora Republike Srpske

*„Tema seminara je veoma korisna za posao koji obavljam. Pozitivno je što je broj učesnika optimalan, komunikacija sa predavačem neformalna, sa konkretnim primerima i logičnim objašnjenjima.“*

Upravljanje platnom strukturom; D. J.–Stručni saradnik za izveštavanje direktora, Telekom Srbija

*„Odličan seminar. Iznad svega motivacioni. Vreme je proletelo.“*

Tehnike prodaje u maloprodaji; D. G. - Procesni organizator, Pizza Caribic

*„Dosta primera i primena svega o čemu se govori sa dosta praktičnih vežbi. Apsolutna posvećenost.“*

Modeli merenja učinka zaposlenih u IT sektoru; M.M. Specijalista za razvoj zaposlenih, MozartBet

*„Izuzetno korisne informacije i vrlo primenljive u svakodnevnim situacijama, kako u poslu tako i u ličnom životu.“*

Rad sa teškim ljudima; M. D. - Referent za pomoć klijentima, GRAWE osiguranje

*„Krajnje interesantan način vođenja seminara, uz mnoštvo slikovitih primera i dosta međusobne diskusije, što ne dozvoljava nastanak monotonije tokom seminara. Sadržaj je po meni zaista dobar.“*

Vođenje sastanka; M. R. – Asistent direktora za ekonomske, finansijske i opšte poslove, CertopCo

*„Veoma koristan seminar. Predložene ideje su potpuno primenljive u poslovanju i rado ću ih upotrebiti. Izuzetan predavač.“*

Poslovni sekretar; S. M. –Poslovni sekretar, Vodacom Tivat

# MENTORSKI SEMINAR „MODELI ZARADA I MERENJA UČINKA ZAPOSLENIH“

**Opšte informacije:** Trajanje - 2 dana; U redovnom programu - 4 otvorena termina godišnje. Postiže odlične rezultate i kao individualna i kao interna obuka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, kao interna obuka do 12 polaznika.

**Cilj seminara:** Prenošenje praktičnih iskustava stečenih u radu na sistemima za merenje učinka u zemlji i inostranstvu. Prikaz efekata do kojih dovodi primena različitih modela. Razumevanje strateške upotrebe merenja učinka i zarada sa ciljem poboljšanja uspešnosti cele firme, kao i potrebnih resursa. Sagledavanje procesa izrade, sistema uvođenja i sprovođenja za merenje učinka zaposlenih. Detaljna analiza uspešnih modela, sa posebnim osvrtom na one primenjive u našim uslovima.

**Kome je namenjen:** Prvenstveno svima koji učestvuju u donošenju strateških odluka u okviru firme ili organizacije, kao i zaposlenima u sektorima ljudskih resursa i kontrole kvaliteta, koji učestvuju u pripremi sistema.

**Šta polaznici dobijaju:** Mogućnost da sagledaju kompletan proces i bolje razumeju moguće pravce razvoja sistema u okviru organizacije, kako bi poboljšali rezultate zaposlenih. Polaznici dobijaju i detaljno urađene modele platnih struktura i sistem za merenje učinka u excel formatu.

## Teme seminara

Ciljevi donošenja odluke o platnoj strukturi  
Metode prepoznavanja doprinosa zaposlenih  
Analiza: Fiksni modeli zarada  
Analiza: Varijabilni i mešoviti modeli  
Mogući efekti sistema za merenje učinka  
Ključni indikatori uspešnosti (KPI)  
Analiza: Metode merenja učinka  
Procesi izrade, uvođenja i sprovođenja sistema  
Povezivanje učinka sa zaradama zaposlenih



**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 33.580,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 29.990,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Seminar daje izuzetne rezultate kao interna obuka. Posebno preporučujemo organizaciju posebnog termina vlasnicima i višem menadžmentu kako bi razumeli moguće koristi i sam proces uvođenja sistema. Veoma često se organizuje i kao interna obuka za zaposlene koji će raditi na poslovima izrade sistema ili vršiti ocenjivanje. Program se uvek može prilagoditi specifičnim potrebama firme i ciljne grupe za koju se održava, što dodatno štedi vreme.

# MENTORSKA OBUKA „METODE PROCENE USPEŠNOSTI ZAPOSLENIH“

**Opšte informacije:** Trajanje - 3 dana; 8 otvorenih termina godišnje. Održava se i kao „in-house“ i individualna obuka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 5 polaznika, kao interna obuka do 7 polaznika.

**Cilj obuke:** Predstavljanje primjenjivih metoda za merenja učinka i modela zarada zaposlenih. Analiza metoda i kriterijuma procene radnog učinka zaposlenih. Prikaz više od 50 praktičnih kriterijuma i efekata do kojih dovodi njihova primena. Analiza najmanje osam upitnika.

**Kome je namenjen:** Upravljačkoj strukturi, zaposlenima na pozicijama u ljudskim resursima i kontroli kvaliteta, vlasnicima i direktorima. Obuku preporučujemo i svima koji upravljaju bilo kojim brojem ljudi, jer će na jednom mestu dobiti potrebna znanja za procenu rada zaposlenih koje vode i time poboljšati svoje rezultate.

**Šta polaznici dobijaju:** Veliki broj parametara i gotove upitnike koji se koriste u procesu procene rezultata zaposlenih. Dobru osnovu za započinjanje procesa izrade i uvođenja sistema. Praktične modele, prenošenje iskustava stečenih na izradi sistema kod nas i u inostranstvu, detaljno urađene modele platnih struktura i sistema za merenje učinka u excel formatu.

## Teme obuke

Metode prepoznavanja doprinosa zaposlenih  
Analiza: Fiksni i varijabilni modeli zarada  
Definisanje ključnih indikatora uspešnosti (KPI)  
Proces procene rezultata  
Analiza: Proces izrade i uvođenja sistema  
Detaljna analiza formulara za ocenjivanje  
Povezivanje merenja učinka sa platnom strukturom (iskustva, greške i problemi)  
Detaljna analiza metoda i njihove upotrebe  
Analiza: Specifični indikatori uspešnosti



**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 57.380,00 dinara.

**Popusti:** Za više prijavljenih polaznika - 51.990,00 dinara; Popust za ranu rezervaciju termina.

**„In-house“:** Često se organizuje kao interna obuka i daje izuzetne rezultate. Parametri i upitnici koji se obrađuju se prilagođavaju samoj firmi, što omogućuje da se oblasti koje su važne za samu firmu detaljnije objasne.

## INTENZIVNA MENTORSKA OBUKA „IZRADA SISTEMA ZA MERENJE RADNOG UČINKA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 4 dana; 3 otvorena termina godišnje. Održava se i kao „in-house“ i individualna obuka. Neophodno je da je polaznik ranije pohađao seminar "Metode procene uspešnosti zaposlenih" ili da ima prethodno znanje i iskustvo vezano za metode merenja učinka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 4 polaznika, kao interna obuka do 7 polaznika.

**Cilj obuke:** Osposobljavanje polaznika da počnu rad na samostalnom kreiranju i realizaciji sistema za merenje učinka zaposlenih za potrebe svoje firme ili grupe koju vode.

**Kome je namenjen:** Svima koji žele da izrade sistem, bilo da se radi o kompletnom sistemu za celu firmu, određeni sektor ili grupu zaposlenih.

**Šta polaznici dobijaju:** Značajno smanjenje uloženog vremena i broja grešaka nastalih prilikom izrade sistema. Onima kojima profesija nije vezana za ljudske resurse, a upravljaju sektorom, grupom ili timom obuka će uštedeti i mesece neophodne za samostalno razumevanje koncepta. Polaznici dobijaju i obiman dodatni materijal, veliki broj primera formulara koji se koriste u praksi.

### Teme obuke

Proces procene rezultata

Detaljna analiza formulara za ocenjivanje

Praktična vežba: Analiza organizacije firme

Izrada dijagrama i određivanje ocenjivača

Praktična vežba: Definisavanje ciljeva radnog mesta

Praktična vežba: Samostalna izrada sistema



**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Za polaznike koji su ranije pohađali seminar "Metode procene uspešnosti zaposlenih" kotizacija iznosi 69.990,00 dinara. Za ostale polaznike kotizacija iznosi 89.780,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika; Popust za ranu rezervaciju termina.

**„In-house“:** U slučaju prijave više od dva polaznika iz istog pravnog lica, organizujemo poseban termin sa prilagođenim programom i organizacijom obuke. Obuku je moguće kombinovati sa seminarom na kome se obrađuju modeli merenja učinka, čime se dobija kompletiran program, koji postiže da se uštedi značajno vreme potrebno za samostalnu pripremu i započne proces izrade sistema. Praktikuemo i održavanje individualne obuke i konsultacija, kada se teme i broj radnih dana potpuno prilagođavaju polazniku.

# MENTORSKA OBUKA „DEFINISANJE CILJEVA I ZADUŽENJA ZAPOSLENIH“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; 6 otvorenih termina godišnje. Održava se i kao „in-house“ i individualna obuka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, kao interna obuka do 12 polaznika.

**Cilj obuke:** Predstavljanje načina za definisanje ciljeva zaposlenima i analiza primera iz prakse. Praktične vežbe na primerima polaznika.

**Kome je namenjena:** Svima koji upravljaju, bez obzira na broj ljudi koje vode, funkciju i prethodno iskustvo. Obuka je preporučljiva i onima koji povremeno vode tim ili projekte.

**Šta firma dobija:** Bolje rezultate zaposlenih i poboljšanje upravljačkih veština. Ujednačeniji kriterijum procene rezultata i veću efikasnost. Zaposlene koji bolje upravljaju datim resursima.

**Šta polaznici dobijaju:** Veštine potrebne za bolje i lakše upravljanje zaposlenima. Praktične metode za definisanje ciljeva i povećanje rezultata. Smanjenje broja konfliktnih situacija. Razumevanje svih elemenata koje treba da ima cilj ili zaduženje da bi bio jasno definisan. Načine za bolje iskorišćenje postojećih resursa.

## Teme obuke

Osnove evaluacije rada zaposlenih  
Načini definisanja ciljeva i zaduženja  
Analiza i primeri osnovnih metoda  
Radionica: Definisanje osnovnih zaduženja  
Definisanje projektnih ciljeva  
Analiza i primeri naprednih metoda  
Primeri ključnih indikatora uspešnosti (KPI)  
Skale procene ostvarenih rezultata  
Završna vežba: Definisanje ciljeva i zaduženja

Veća efikasnost Jasni ciljevi  
Uspeh Definisanje ciljeva  
Uspešno upravljanje  
Lakše upravljanje Resursi  
Indikatori uspešnosti  
Ciljevi Preciznost  
Radionica  
Bolji rezultati  
Praktični primeri  
manje konflikta Obuka  
Analiza primera

**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 19.780,00 dinara.

**Popusti:** Za polaznike koji su prisustvovali našim obukama vezanim za temu merenja učinka kotizacija iznosi 14.780,00. Za više prijavljenih polaznika - 17.990,00 dinara po polazniku;

**„In-house“:** U svakoj firmi koja ima više od dva šefa, organizacija interne obuke će dati izuzetne rezultate. Upravljanje će biti ujednačenije, a prilagođavanjem programa detaljnije će biti obrađene metode koje u konkretnom slučaju daju najbolje rezultate. Obuka može trajati i dva dana, čime ostavljamo više vremena za vežbu, praktični rad i praćenje napretka.



# MENTORSKI SEMINAR „MODELI PLATNIH STRUKTURA I PROCENA VREDNOSTI RADNIH MESTA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 2 dana; U redovnom programu - 3 otvorena termina godišnje. Može se organizovati i kao individualna obuka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 6, u posebnim slučajevima do 8 polaznika.

**Cilj seminara:** Predstavljanje moguće upotrebe platne strukture kao odličnog sredstva za unapređenje strateških ciljeva i pružanje detaljnih analiza uspešnih modela zarada koji se primenjuju kod nas i u svetu, a važan deo predstavlja i načini procene vrednosti radnih mesta.

**Kome je namenjen:** Direktorima, izvršnom menadžmentu, vlasnicima, tim liderima, zaposlenima u sektoru ljudskih resursa, kao i svima koji žele da steknu znanje i upoznaju se sa važnim principima kreiranja i vođenja platne strukture.

**Šta polaznici dobijaju:** Mogućnost da unaprede i osavremene model koji primenjuju ili da osmisle potpuno nov metod za formiranje zarada zaposlenih, sa ciljem povećanja produktivnosti. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru, kao i praktičan primer izrađen u excel-u.

## Teme seminara

Ciljevi donošenja odluke o platnoj strukturi  
Metode prepoznavanja doprinosa zaposlenih  
Modeli procene vrednosti radnih mesta  
Iskustva uvođenja platne strukture u Srbiji  
Praktična rešenja modela platne strukture  
Analiza: Platni razredi i izvedeni modeli  
Analiza: Varijabilni modeli  
Analiza: Učestvovanje u sudbini firme  
Uputstvo za uvođenje platne strukture



**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 33.580,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 29.990,00 dinara po polazniku. U posebnim slučajevima popust za rane prijave.

**„In-house“:** Ovaj program se ne izvodi kao „in-house“ obuka, već kao individualna obuka ili konsultacije. Njima može prisustvovati do 3 polaznika iz iste firme, koji će raditi na poslovima izrade platne strukture. Individualnu obuku preporučujemo i onima koji će donositi strateške odluke vezane za platnu strukturu, kako bi bili potpuno upoznati sa svim mogućnostima.

## MENTORSKE OBUKE „MODELI ZARADA I MERENJE UČINKA PO BRANŠAMA“

**Opšte informacije:** Trajanje otvorenih termina je 3 dana. Održava se i kao „in-house“ i individualna obuka, može trajati od 2 do 6 dana.

**Cilj obuke:** Predstavljanje primenjivih metoda za merenja učinka i modela zarada zaposlenih. Analiza metoda i kriterijuma procene radnog učinka zaposlenih u zavisnosti od tipa posla koji obavljaju. Prikaz većeg broja praktičnih kriterijuma i efekata do kojih dovodi njihova primena.

**Specifičnosti:** Kako bi program u potpunosti odgovarao konkretnoj branši, biraju se metode i indikatori uspešnosti koji daju najbolje rezultate u konkretnoj branši, što značajno olakšava proces uvođenja. Neke od branši za koje organizujemo obuke: IT i telekomunikacije, Medicinski i farmaceutski sektor, Proizvodnja, Prodaja i maloprodaja, Bankarski i finansijski sektor, Građevina, Administracija, Marketing, Sektor usluga, dok su ostali dostupni na upit.

**Šta polaznici dobijaju:** Polaznici dobijaju gotove primere upitnika i time će uštedeti mesece potrebne za samostalnu pripremu materijala. Kroz praktične modele, ali i prenošenje iskustava stečenih na izradi sistema kod nas i u inostranstvu, ukazaćemo na prednosti korišćenja različitih modela u zavisnosti od pozicije. Polaznici dobijaju i detaljno urađene modele platnih struktura i sistem za merenje učinka u excel formatu.

### Modeli zarada i učinak po branšama

Metode prepoznavanja doprinosa zaposlenih

Analiza: Fiksni i varijabilni modeli zarada

Analiza: Metode ocenjivanja i rangiranja

Proces izrade i uvođenja sistema

Povezivanje merenja učinka sa platnom strukturom (iskustva, greške i problemi)

Analiza: Karakteristične metode i upitnici

Analiza: Specifični indikatori uspešnosti (KPI)



**Predavači:** Vodeći predavač Ivan Marković, konsultant, „iConsult“ Senior Partner i šef tima za izradu sistema za merenje učinka zaposlenih, sa bogatim iskustvom na izradi sistema i obuci zaposlenih u zemlji i inostranstvu. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka. Vodeći predavač vodi obuku uz asistenciju stručnih konsultanata koji rade na izradi specijalizovanih primera i parametara.

**Kotizacija:** U zavisnosti od same branše i termina. Iznos kotizacije je dostupan na upit. U slučaju prijave više polaznika iz iste firme odobravamo popust.

**„In-house“:** Za grupe od tri i više polaznika iz iste firme ili organizacione jedinice, preporučujemo organizaciju interne obuke. U tom slučaju program se dodatno prilagođava potrebama i organizaciji firme i time se više pažnje može posvetiti konkretnim izazovima sa kojima se organizacija suočava. Grupe na internim obukama mogu imati do 10 polaznika.

## KLJUČ U RUKE - KOMPLETNA IZRADA I UVOĐENJE SISTEMA ZA MERENJE UČINKA ZAPOSLENIH

### Šta dobijamo ovom uslugom?

Ukratko, dobijate primenjiv sistem u potpunosti prilagođen vašoj firmi, postojećoj organizaciji, poslovnoj politici, potrebama i ciljevima koje želite da postignete.

### Kako to ostvarujete?

Kroz rad sa višim menadžmentom definišemo na koji način se sistem može iskoristiti u organizaciji. Potom izrađujemo sistem koji će biti primenjiv u konkretnim uslovima i sa raspoloživim resursima. Izrada sistema podrazumeva primenu više adekvatnih metoda i uvek se izrađuje za konkretnu organizaciju, imajući u vidu potrebe i prethodna iskustva. Zatim uvodimo sistem u postojeću organizaciju i nadgledamo njegovo sprovođenje, kako bi dao očekivane rezultate.

### Da li je ova usluga skupa?

Ne. Pre svega, na sistem za merenje učinka treba gledati kao veoma isplativu investiciju, čije je prosečno vreme vraćanja približno dve godine. Kada se sabere angažovanje zaposlenih u firmi koji bi radili na izradi i uvođenju sistema i to vreme prevedete u njihove bruto zarade, dobijate iznos od koga će naša ponuda sigurno biti jeftinija. Pri tom, dobijate znatno kvalitetniji sistem koji će biti i brže uveden. Velika ušteda dolazi i od činjenica da će sistem znatno brže dati rezultat, pa je ukupna investicija veoma isplativa.

### Kakve su koristi od uvođenja sistema za merenje učinka zaposlenih?

Odgovor na ovo pitanje dosta zavisi od same firme, postojeće organizacije i kulture poslovanja, ali i od ciljeva koji se postave. Koristi koje proističu iz uvođenja sistema nisu samo finansijske, već i organizacione. Upravljanje uvek postaje znatno profesionalnije i efikasnije. Takođe, zaposlenima je jasnije šta su ciljevi i tome prilagođavaju svoj rad. Pored povećanja produktivnosti, obično je prisutno i smanjenje troškova, povećanje discipline zaposlenih i smanjivanje broja grešaka koje zaposleni prave. Ipak, sigurno je da će koristi biti višestruke i da će se osećati tokom dužeg vremenskog perioda.

### Koju metodu koristite?

Kada klijentu izrađujemo sistem nikada ne koristimo unapred gotova rešenja i parametre. U odnosu na potrebe i zahteve biramo skup metoda koje kombinujemo. Izbor metoda zavisi od ulaznih podataka kojima raspolažemo, kao i od potrebe da se sistem poveže sa drugim procesima u okviru organizacije. U velikim organizacijama se dešava da se za pojedine sektore ili odeljenja izrade drugačiji sistemi od onog koji se koristi u većem delu firme, jer se time koriste specifičnosti tih delova organizacije koje mogu pomoći u dobijanju boljih rezultata.

## MENTORSKA OBUKA „ODNOSI SA KLIJENTIMA - CRM“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. Veštine srednjeg nivoa, ali će veoma koristiti i polaznicima sa manje iskustva. Kompletan program je prilagođen uslovima poslovanja na našem tržištu sa primerima iz naše i svetske prakse.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, a za internu obuku, u zavisnosti od zahteva, od 3 do 15 polaznika.

**Cilj seminara:** Predstavljanje metoda za efikasan i sistematizovan način negovanja odnosa s klijentima. Razumevanje procesa vođenja profila klijenta.

**Kome je namenjen:** Svima koji dolaze u neposredan kontakt sa sadašnjim ili potencijalnim klijentima, bez obzira da li klijentu prodaju ili pružaju usluge, kako bi na jednom mestu dobili znanja i stekli veštine koje su mi potrebne.

**Šta polaznici dobijaju:** Načine za uspostavljanje i kvalitetno održavanje kontakta sa klijentom. Sagledavanje važnosti adekvatnog prilagođavanja komunikacije i prepoznavanje novih načina pristupa klijentima i njihovim potrebama, a sve u cilju postizanja boljih rezultata i kvalitetnijeg poslovanja. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme obuke

Vođenje klijenta u procesu poslovanja  
Proces vođenja klijenata  
Tipovi klijenata  
Uloge u procesu odlučivanja  
Komunikacija sa klijentom  
Case study: Primer osnovnog profila klijenata  
Analiza: Primer detaljnog profila klijenata  
Radionica: Izrada profila



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblasti poslovne komunikacije i odnosa sa klijentima.

**Kotizacija:** Kotizacija za obuku iznosi 14.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave više polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Daje odlične rezultate kao interna obuka, jer se posebna pažnja posvećuje komunikacionim veštinama polaznika u odnosu na specifične potrebe klijenata. Moguće je organizovati obuku koja je namenjena vođama timova i menadžerima, kako bi se poboljšale njihove veštine i efikasnost komunikacije. Pored tog programa obuku organizujemo i za članove istog tima, kako bi savladali tehnike i postavili standarde koji će značajno povećati efikasnost odnosa s klijentima. Kao „in-house“ može trajati i dva dana.

## MENTORSKA OBUKA „UPRAVLJANJE INTERNET SAJATOM ZA MENADŽERE“

**Opšte informacije:** Trajanje - 3 dana; U redovnom programu 7 puta godišnje. Uz konstantno unapređenje programa, obuku redovno organizujemo već 10 godina.

**Veličina grupe:** Najčešće 5, a najviše 7 polaznika.

**Cilj seminara:** Predstavljanje važnih principa, kako bi polaznici kroz elektronsko poslovanje, prilagođeno našim uslovima, značajno uštedeli i optimizovali ukupne troškove poslovanja. Razumevanje metoda za ostvarivanje konstantne komunikacije sa kupcima / korisnicima.

**Kome je namenjen:** Onima koji vode, rade ili teže pozicijama u marketingu, PR-u i prodaji, kao i svima koji žele ili im je u opisu radnog mesta da upravljaju ili osmišljavaju sadržaj web sajta.

**Šta polaznici dobijaju:** Detaljnu analizu sopstvenog sajta, kao i mogućnost da efikasno organizuju i upotrebe sadržaj web sajta kako bi unapredili celokupno poslovanje i prodaju. Savladaće principe, razumeti važne elemente i steći uvid u tendencije elektronskog poslovanja.

### Teme obuke

Šta je važno za internet prezentaciju?  
Case study: Uspešni predstavnici  
Analize prezentacija firmi polaznika  
Internet marketing  
Case study: Uspešan newsletter  
Merenje zadovoljstva kupca putem Interneta  
Internet prodaja  
Analiza: Korišćenje Interneta u Srbiji  
Sistemi prodaje i naplate preko Interneta  
Završna analiza i radionica



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“, konsultanti za oblasti IT-a i marketinga, sa više od 10 godina praktičnog iskustva u Internet marketingu i prodaji.

**Kotizacija:** Kotizacija za obuku, za sva tri dana, iznosi 33.580,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave dva polaznika kotizacija iznosi 28.580,00 dinara po polazniku. U slučaju prijave veće grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo dodatni popust.

**„In-house“:** Obuka se ne izvodi kao in-house, ali se organizuje u vidu konsultacija, kojima može prisustvovati do 5 polaznika iz iste firme. U tom slučaju, program i trajanje se u potpunosti prilagođavaju polazniku/polaznicima.

# MENTORSKI SEMINAR „INTERNET MARKETING I PRODAJA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. Otvorene obuke su u redovnom programu 6 puta godišnje. Takođe, održava se kao individualna i interna obuka, uz moguće fokusiranje na određenju temu.

**Veličina grupe:** Do 7 polaznika, a kao interna obuka do 10.

**Cilj seminara:** Optimizacija troškova celokupnog marketinga i poboljšanje komunikacije sa klijentima i upoznavanje sa praktičnim modelima koji se uspešno koriste u našim uslovima. Jednostavni načini poboljšanja prodaje kroz uspostavljanje kontinuirane komunikacije.

**Kome je namenjen:** Menadžerima i zaposlenima u sektorima marketinga, PR-a i prodaje, kao i svima koji žele da upotpune svoje znanje i upoznaju se sa principima Internet marketinga.

**Šta polaznici dobijaju:** Mogućnosti da efikasno upotrebite Internet marketing kako bi smanjili troškove, povećali efikasnost i unapredili poslovanje. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

## Teme seminara

Prednosti i elementi internet marketinga  
Analiza: Strategije korišćenja elektronske pošte  
Case study: Uspešan newsletter  
Analiza: Korišćenje Interneta u Srbiji  
Analiza: Sistemi naplate putem Interneta  
Merenje potreba i zadovoljstva kupaca  
Veza prodaje i marketinga na internetu  
Osnove internet prodaje



**Predavač:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ za oblast informacionih tehnologija, sa više od 10 godina praktičnog iskustva u Internet marketingu i prodaji.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 17.780,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 15.990,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Održava se kao interna obuka, a program se može prilagoditi specifičnim zahtevima firme, kako bi se više pažnje obratilo na marketinške, prodajne ili poslovne primene internet sajta. Kao interna obuka, najčešće se drže dve varijante. Prvi program, „Internet komercijalista“, obučava polaznika koji se već bavi prodajom da efikasnije iskoristi mogućnosti svog sajta, elektronskog poslovanja i interneta uopšte. Drugi „Prodaja usluga web sajta“ ima za cilj da polaznicima pruži objašnjenja funkcionisanja tehnologija koje se koriste na internetu, kao i da ih uputi u tehnike prodaje različitih web sadržaja i usluga. Nakon obuke polaznici stiču dodatno samopouzdanje na prodajnim razgovorima, koje dolazi iz jasnijeg razumevanja funkcionisanja novih tehnologija.

## MENTORSKA OBUKA „ODNOSI SA JAVNOŠĆU“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. U redovnom programu - 3 otvorena termina godišnje. Održava se i kao individualna i interna obuka u manjoj grupi.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7, kao interna obuka do 9 polaznika.

**Cilj seminara:** Sticanje novih znanja vezanih za odnose s javnošću, kao i dopunjavanje i sistematizovanje već postojećih znanja iz ove oblasti.

**Kome je namenjen:** Seminar je namenjen svima koji žele da steknu, zaokruže i dopune svoje znanje iz oblasti odnosa s javnošću ili da grade karijeru u tom pravcu. Seminar mogu da pohađaju i polaznici koje ne rade u odnosima sa javnošću, ali su im potrebne veštine koje će im omogućiti da na ispravan način predstavljaju svoju firmu ili projekat na kome rade.

**Šta polaznici dobijaju:** Uvod u profesiju PR Menadžera, jasno definisanje pojma, razjašnjavanje razlika i sličnosti sa marketingom, kako komunicirati sa medijima, kao i koji su alati i aktivnosti kojima se PR Menadžeri služe. Bogato praktično znanje koje polaznici dobijaju kroz radionice koje su osmišljene tako da po završetku ove obuke imaju jasnu ideju čime se sve PR Menadžer bavi. Polaznici dobijaju i sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme seminara

Public Relations – uvod i definisanje  
PR vs. Marketing – razjašnjavanje razlika  
PR aktivnosti i alati  
Pisani PR (teorija + radionica)  
Odnosi sa medijima  
PR plan – osnove  
Primeri PR kampanja (dobro/loše)  
Internet kao alat i važnost društvenih mreža



**Predavač:** Ivana Mrkalj, konsultant i Senior Partner „iConsult“, predavač sa dugogodišnjim praktičnim iskustvom u oblasti odnosa sa javnošću.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 14.780,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 12.780,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Obuka se izvodi i kao interna (individualna) obuka. Za cilj ima osposobljavanje jednog ili više zaposlenih za obavljanje poslova PR-a ili pomoći PR-u. Čest je slučaj i organizovanja obuke za osobe koje nemaju znanje vezano za odnose sa javnošću, ali svojim poslom predstavljaju firmu na različite načine. Za njih se pravi specifičniji trening koji će ih potpuno pripremiti za konkretne zadatke, a program se može i kombinovati.

# MENTORSKI SEMINAR „STRATEŠKI ODNOSI SA JAVNOŠĆU“

**Opšte informacije:** Trajanje - 2 dana. U redovnom programu - 1 otvoren termin godišnje. Veštine srednjeg i višeg nivoa. Prvenstveno se održava kao individualna ili interna obuka u manjoj grupi uz prilagođavanje programa.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 6, kao interna obuka do 9 polaznika.

**Cilj seminara:** Nadogradnja postojećih znanja, kao i sticanje novih, vezanih za odnose s javnošću. Sticanje znanja i veština potrebnih za planiranje i uspešnu realizaciju PR kampanja. Prevazilaženje izazova kriznog PR-a i organizacije događaja.

**Kome je namenjen:** Seminar je prvenstveno namenjen PR Menadžerima koji žele da nadgrade svoja znanja i veštine iz oblasti planiranja i realizacije PR kampanja, razumevanja kriznog PR-a i organizacije događaja.

**Šta polaznici dobijaju:** Znanja o planiranju PR kampanje, sa konkretnim koracima, kao i kako postupiti u kriznim situacijama i kako organizovati neki događaj. Seminar je bogat radionicama kako bi polaznici stekli praktična iskustva. Polaznici dobijaju i sertifikat o odslušanom seminaru.

## Teme seminara

- Planiranje PR kampanje
- Elementi i koraci PR plan-a
- Praktična radionica: izrada PR plan-a
- Analize studija slučaja
- Organizacija događaja
- Krizni PR: Kako/Zašto nastaje kriza?
- Pravila u kriznim situacijama
- Analize studija slučaja
- Praktične radionice: Krizni PR



**Predavač:** Ivana Mrkalj, konsultant i Senior Partner „iConsult“, predavač sa dugogodišnjim praktičnim iskustvom u oblasti odnosa sa javnošću.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 33.580,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 29.990,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Obuka se izvodi i kao interna (individualna) obuka. Za cilj ima osposobljavanje jednog ili više zaposlenih za obavljanje poslova PR-a ili pomoći PR-u. Čest je slučaj i organizovanja obuke za osobe koje nemaju znanje vezano za odnose sa javnošću, ali svojim poslom predstavljaju firmu na različite načine. Za njih se pravi specifičniji trening koji će ih potpuno pripremiti za konkretne zadatke, a programi se mogu kombinovati.



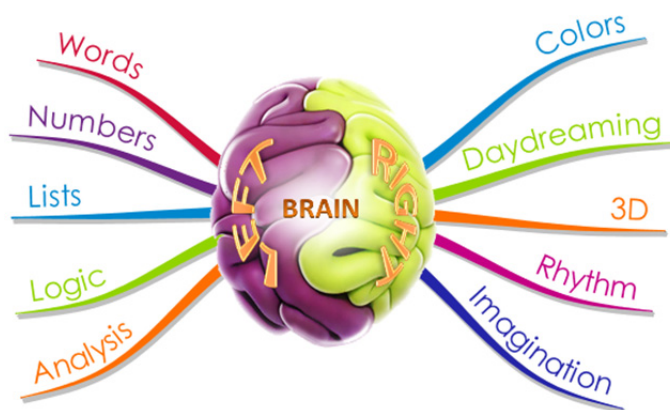
## MENTORSKA OBUKA „POBOLJŠANJE POSLOVNE EFIKASNOSTI KROZ MAPE UMA“

**Opšte informacije:** Obuka se izvodi u 3 nivoa - osnovni, srednji i viši. Svaki nivo obuhvata 4 termina u trajanju od 2 sata (4 nedelje ukupno za 1 nivo). Termini se održavaju jedanput nedeljno. Ukupno, sva 3 nivoa, obuhvataju 12 termina, u trajanju od 12 nedelja.

Kako bi se obezbedila konstantnost u radu i dosta prakse, termini su raspoređeni na jedanput nedeljno, što polaznicima daje vreme za praktičnu primenu u poslu. Polaznici mogu završiti sva 3 nivoa ili samo 1 ili 2.

- Nivo 1 – osnovni nivo - sticanje znanja o sposobnostima ljudskog mozga i funkcionisanju moždanih hemisfera, upoznavanje sa mapama uma i tehnikom mapiranja
- Nivo 2 – srednji/praktični nivo – pravljenje osnovnih mapa, prevazilaženje kreativnih blokada, savladavanje asocijativnog mišljenja
- Nivo 3 – viši/napredni nivo – pravljenje složenih mapa, upotreba u svim sferama posla (planiranje, sastanci, prezentacije ...)

Često se održava kao individualna i interna obuka i daje odlične rezultate. Oblast je jako pogodna za rad u internom okruženju jedne firme ili za individualni rad, jer polaznici dobijaju uniformnost u primeni tehnike u okviru tima, mnogo više vremena za rad na konkretnim pitanjima i za prevazilaženje problema na koje će naići u primeni tehnike u svom praktičnom radu.



**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 5 polaznika, kao interna obuka do 8 polaznika.

**Cilj obuke:** Savladavanje tehnika mapiranja, korišćenje mapa uma kao savršenog sistema za bolju organizaciju radnih zadataka i obaveza, planiranje, učenje, razmišljanje.

**Kome je namenjena:** Seminar je namenjen svima koji žele da izađu iz okvira konvencionalnog, steknu veštine koje će im pomoći da kreativno i efikasnije obavljaju svoj posao, nauče kako se prave mape uma i kako da ih koriste na raznim poljima.

**Šta polaznici dobijaju:** Informacije i praktične savete kako da unaprede svoju organizaciju i sposobnosti, efikasnije koriste vreme, bolje organizuju obaveze i poslovne zadatke, kroz učenje tehnika mapiranja, praktičan i interaktivan rad sa puno radionica.



## MENTORSKA OBUKA „VEŠTINA PREZENTACIJE NA POSLOVNIM SASTANCIMA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. Održava se 8 puta godišnje u otvorenim terminima. Često se praktikuje održavanje interne obuke za članove istog tima ili organizacije.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, a za internu obuku, u zavisnosti od zahteva, od 3 do 20 polaznika.

**Cilj seminara:** Povećanje uspešnosti i efikasnosti poslovnih prezentacija i smanjenje vremena potrebnog za pripremu.

**Kome je namenjen:** Zaposlenima na svim nivoima koji stalno ili povremeno prezentuju, bez obzira da li je u pitanju interni sastanak, projekat, proizvod, rezultat, nova ideja ili lična promocija.

**Šta polaznici dobijaju:** Sistematizaciju znanja i sticanje novih veština. Nakon ove obuke, polaznici će biti u stanju da prepoznaju najbolje i najefikasnije načine prezentovanja i prilagode ih sebi i svojim potrebama. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme obuke

Nezaobilazni elementi prezentacije  
Kako pripremiti kvalitetnu prezentaciju  
Radionica: Prezentacija pisanim dokumentom  
Tehnike usmene prezentacije  
Prezentacija 1 na 1  
Telefonska prezentacija  
Audio/Vizuelne prezentacije  
Upotreba interneta kao pomoćnog sredstva



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblast poslovne komunikacije i korespondencije.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 12.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Često se praktikuje održavanje interne obuke za članove istog tima, jer se time postiže efikasnija komunikacija u timu i značajno skraćuje vreme potrebno za održavanje sastanaka i prezentacija. U zavisnosti od potreba firme, interna obuka može sadržati i veći procenat praktičnog rada i specifičnih vežbi. U tom slučaju, može trajati i više od jednog dana.

# MENTORSKA OBUKA „POSLOVNA KOMUNIKACIJA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. Otvorene obuke su u redovnom programu 2 puta godišnje. Često se izvodi kao individualna i interna obuka, uz mogućnost fokusiranja na određenju temu.

**Veličina grupe:** Do 7 polaznika, a kao interna obuka do 8.

**Cilj seminara:** Osposobljavanje polaznika da kvalitetnije komuniciraju sa kolegama u okviru firme i bolje predstavljaju firmu u eksternoj komunikaciji. Poboljšanje komunikacionih veština polaznika kroz praktične radionice. Razumevanje pravila poslovne komunikacije i tehnika za njeno poboljšanje.

**Kome je namenjen:** Svima koji obavljaju posao u kome su komunikacione veštine važne, od zaposlenih koji rade u timovima od zaposlenih koji predstavljaju firmu. Obuka je preporučljiva i svima koji upravljaju timovima ili vode projekte.

**Šta polaznici dobijaju:** Mogućnost da kroz radionice i primere poboljšaju usmenu i pisanu komunikaciju. Poboljšanje rezultata rada, kroz jasnije prenošenje potrebnih informacija, smanjenje konflikata, bolje predstavljanje firme u kojoj rade i posla koji obavljaju.

## Teme obuke

Tri zakona pravilne komunikacije  
Kako komuniciramo  
Tehnike uspešne komunikacije  
Komunikacija na poslovnim sastancima  
Poslovna korespondencija  
Osnove rešavanja konflikata  
Neverbalna komunikacija  
Predstavljanje firme u javnosti  
Poslovni bonton



**Predavač:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblast poslovne komunikacije i korespondencije.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 12.780,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 10.780,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Organizacijom interne obuke značajno se ujednačava komunikacija zaposlenih kako sa strankama, tako i u okviru samog tima ili cele organizacije, čime se pored manje konflikata, dobijaju i zadovoljniji klijenti. Tokom pripreme interne obuke, može se definisati i koji su željeni modeli komunikacije zaposlenih, kako bi se kroz sam rad naveli da uvide greške i promene navike. Program se može organizovati da traje više dana po nekoliko sati.

# MENTORSKA OBUKA „MENADŽERSKE VEŠTINE“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; 5 otvorenih termina godišnje; Izuzetne rezultate daje kada se održava kao „in-house“ ili individualna obuka, a u tom slučaju može trajati i 2 dana.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 5 polaznika, kao interna obuka do 7 polaznika.

**Cilj obuke:** Rešavanje situacionih problema koje dovodi do boljih reakcija u svakodnevnom radu i boljem razumevanju uloge menadžera. Predstavljanje menadžerskih alata i unapređivanje menadžerskih veština i znanja, kao i sistematizacija postojećih znanja i njihova praktična primena.

**Kome je namenjena:** Menadžerima koji rukovode sektorom ili firmom i upravljaju ljudima. Svima koji upravljaju, bez obzira na broj ljudi koje vode. Obuka nije namenjena zaposlenima koji se profesionalno bave ljudskim resursima.

**Šta firma dobija:** Bolje, efikasnije rukovodiocce koji uspešnije upravljaju svojim zaposlenima, organizuju ih, delegiraju zadatke i razumeju odgovornosti koje rukovodilac ima u odnosu na svoje zaposlene.

**Šta polaznici dobijaju:** Veštine potrebne za bolje i lakše upravljanje zaposlenima. Razumevanje menadžerskih alata za rukovođenje i menadžerske uloge u odnosu na zaposlene.

## Teme treninga

Uloga menadžera  
Upravljački proces  
Donošenje odluka  
Proces uvođenja promena  
Motivacija zaposlenih  
Menadžerski stil  
Menadžerske situacije



**Predavač:** Ivan Marković, konsultant, predavač i „iConsult“ Senior Partner, sa velikim iskustvom u radu sa menadžmentom na unapređenju upravljačkih veština i znanja. Sertifikovani predavač sa više od 350 održanih seminara i obuka.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 22.920,00 dinara. U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije - 19.990,00 dinara po polazniku. Firmama koje kontinuirano šalju svoje zaposlene na ovu obuku odobravamo dodatne popuste.

**„In-house“:** U svakoj firmi koja ima više od dva šefa/rukovodioca/menadžera, organizacija interne obuke će dati izuzetne rezultate. Upravljanje će biti ujednačenije, a prilagođavanjem programa nivou znanja menadžera će se postići najbolji rezultati. Obuka može trajati i dva dana i može obuhvatati i viši nivo menadžerskih znanja i veština.

## MENTORSKA OBUKA „TEHNIKE MOTIVACIJE ZAPOSLENIH ZA MENADŽERE“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; 3 otvorena termina godišnje; Izuzetne rezultate daje kada se održava kao „in-house“ ili individualna obuka, a u tom slučaju može trajati i 2 dana.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 5 polaznika, kao interna obuka do 8 polaznika.

**Cilj obuke:** Osposobljavanje menadžera da sagledaju i primene različite metode motivacije na zaposlene koje vode. Predstavljanje više od 30 različitih motivatora, analiza efekata i praktičnih situacija u kojima se mogu koristiti. Obrađuju se i materijalni i nematerijalni motivatori.

**Kome je namenjen:** Menadžerima svih nivoa, šefovima timova i svima koji upravljaju ljudima, bez obzira na broj ljudi koje vode. Pristup radu je veoma praktičan i konkretan, a način rada je potpuno prilagođen rukovodiocima različitih struka i nivoa. Obuka nije namenjena zaposlenima koji se profesionalno bave ljudskim resursima.

**Šta firma dobija:** Menadžere/Šefove/Rukovodioce koji bolje upravljaju svojim zaposlenima i sposobni su da lakše identifikuju i bolje razumeju različite faktore motivacije koje zaposleni mogu imati, a sa kojima se do sada nisu susretali.

**Šta polaznici dobijaju:** Znanje i veštine koje će im pomoći da bolje i lakše upravljaju. Sagledavanje mogućih načina motivacije i pronalaženje metoda koje mogu da primene u svakodnevnom radu sa zaposlenima koje vode.

### Teme treninga

Osnove radne motivacije zaposlenih  
Radionica: Zarada i njena motivacija  
Pregled 25 faktora motivacije  
Kako motivisati zaposlene koje vodite  
Radionica: Dodatni faktori motivacije  
Praćenje motivisanost zaposlenog  
Završna radionica



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ iz oblasti ljudskih resursa i poslovne komunikacije sa više od 10 godina radnog iskustva na upravljačkim pozicijama.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 19.780,00 dinara. U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije - 17.990,00 dinara po polazniku. Firmama koje kontinuirano šalju svoje zaposlene na ovu obuku odobravamo dodatne popuste.

**„In-house“:** U svakoj firmi koja ima više od dva šefa/rukovodioca/menadžera, organizacija interne obuke će dati izuzetne rezultate. Prilagođavanjem programa poslu i potrebama firme će se postići najbolji rezultati. Obuka može trajati i dva dana i može sadržati detaljnije prenošenje iskustva vezanih za modele motivacije koje polaznici žele da primene.

## MENTORSKI TRENING „TEHNIKE PRODAJE U MALOPRODAJI“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; U redovnom programu - 6 otvorenih termina godišnje; Često se održava kao interna obuka za zaposlene u maloprodaji i daje izuzetne rezultate.

**Cilj treninga:** Trening ima za cilj da unapredi prodajne veštine i da polaznicima predstavi adekvatnu komunikaciju sa klijentima i tehnike prodaje koje se uspešno koriste u maloprodaji roba i usluga. Akcenat obuke je na tehnikama prodaje i načinima poboljšanja prodaje kroz adekvatne odgovore na potrebe kupaca.

**Kome je namenjen:** Prodavcima koji rade u maloprodaji, bez obzira na prethodno iskustvo i da li se radi o prodaji roba ili usluga. Svima koji dolaze u čest neposredan kontakt sa kupcima, a kojima će korišćenje tehnika prodaje poboljšati rezultate.

**Šta firma dobija:** Profesionalan i ujednačen odnos zaposlenih prema kupcima. Veće samopouzdanje zaposlenih prilikom kontakta. Zaposlene koji bolje prodaju i donose veći profit.

**Šta polaznici dobijaju:** Neophodno znanje i veštine pomoću kojih će kvalitetnije odgovoriti na potrebe kupca, a samim tim i značajno poboljšati svoje prodajne rezultate. Sistematizaciju već postojećeg znanja. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme treninga

Pravila prodajne komunikacije  
Bazična tehnika prodaje  
Tipovi kupaca  
Kako razumeti i odgovoriti na potrebe kupca  
Detaljna analiza tri napredne tehnike prodaje sa praktičnim primerima  
Radionica: Vežba na primerima polaznika



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“sa dugogodišnjim iskustvom u prodaji i komunikaciji sa kupcima.

**Kotizacija:** Kotizacija za obuku iznosi 12.780,00 dinara. U slučaju prijave više polaznika iz iste firme ili organizacije kotizacija iznosi 10.780,00 dinara po polazniku. Firmama koje kontinuirano šalju svoje zaposlene odobravamo dodatne popuste.

**„In-house“:** Najčešće se održava kao interna obuka. Daje odlične rezultate, jer se u potpunosti može prilagoditi specifičnim potrebama maloprodajnog tima. Uvek smo u mogućnosti da u potpunosti odgovorimo tipu, cilju i nivou obuke koji je potreban firmi i pomognemo poboljšanju komunikacije i prodajnih veština zaposlenih koji rade direktno sa kupcima. Kao rezultat internih obuka dobija se značajno povećanje motivacije zaposlenih, prodaje i zadovoljstva kupca.

# MENTORSKI TRENING

## „PRODAJA I - OSNOVNE PRODAJNE VEŠTINE“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. U programu su 4 otvorena termina godišnje. Prodajne veštine osnovnog nivoa, koje su namenjene prvenstveno ljudima kojima prodaja nije profesija, ali im je poznavanje tehnika komunikacije sa klijentima potrebno u radu. Obuka je veoma korisna i kada se organizuje kao interna, uz mogućnost prilagođavanja programa.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7, kao in-house obuka do 10 polaznika.

**Cilj treninga:** Razumevanje osnovnih prodajnih principa. Unapređenje prodajnih veština i predstavljanje adekvatne komunikacije sa klijentima i tehnike uspešne prodaje.

**Kome je namenjen:** Svima, bez obzira na struku i poziciju na kojoj su, a kojima će poznavanje osnova prodaje olakšati i unaprediti obavljanje trenutnog posla ili ih pripremiti za prelazak na poziciju u prodaji.

**Šta polaznici dobijaju:** Nakon pohađanja ovog treninga bićete u mogućnosti da sagledate prodajni proces, uvidite bitne elemente prodaje i naučite pravila poslovne komunikacije i korespondencije. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme treninga

Poslovna komunikacija i korespondencija  
Priprema poslovnog razgovora  
Kako pravilno napisati poslovnu ponudu  
Radionica: Pisanje ponude/poslovnog pisma  
Analiza slučaja: Vođenje i briga o klijentima  
Osnovna polazišta prodaje  
Detaljna analiza: Bazične tehnike prodaje  
Radionica: Poznavanje klijenta



**Predavač:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblasti prodaje i poslovne komunikacije.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 9.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Kako obuka nije namenjena samo zaposlenima u prodaji, već i svima koji stupaju u kontakt s klijentima, interna obuka pruža mogućnost da se izjednači osnovno znanje i veštine zaposlenih koji se ne bave prodajom. To za rezultat daje bolju međusobnu komunikaciju i ujednačen odnos svih zaposlenih prema klijentima.



## MENTORSKA OBUKA „PRODAJA II - MENADŽER PRODAJE“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; U redovnom programu - 8 otvorenih termina godišnje; Prodajne veštine srednjeg nivoa; Veoma često se održava i kao interna ili individualna obuka.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, kao interna obuka do 12 polaznika.

**Cilj seminara:** Obuka ima za cilj da unapredi prodajne veštine i da polaznicima predstavi adekvatnu komunikaciju sa klijentima i tehnike prodaje. Akcenat obuke je na tehnikama prodaje i načinima poboljšanja prodaje kroz adekvatne odgovore na potrebe kupaca.

**Kome je namenjen:** Svima koji već imaju znanje iz prodaje, a žele da usavrše svoje prodajne veštine, kojima uspešna prodaja otvara prostor za napredovanje i onima koji žele da sistematizovanjem znanja i novim veštinama zadrže visok nivo rezultata u prodajnom procesu.

**Šta polaznici dobijaju:** Bolje sagledavanje procesa pripreme prodaje, unapređenje prodajne veštine novim tehnikama i poboljšanje komunikacije sa sadašnjim i budućim klijentima. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme obuke

Proces pripreme prodajnog razgovora  
Vođenje profila i briga o klijentima  
Poslovna korespondencija i pisanje ponude  
Detaljna analiza dve napredne tehnike prodaje  
Primeri prodajnih situacija



**Predavač:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblasti poslovne komunikacije i prodaje, sa dugogodišnjim iskustvom u prodajnom konsaltingu.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za obuku iznosi 14.780,00 dinara. U slučaju prijave više polaznika iz iste firme ili organizacije kotizacija iznosi 12.780,00 dinara po polazniku .

**„In-house“:** Obuka se često održava kao in-house. Daje odlične rezultate, jer se u potpunosti može prilagoditi specifičnim potrebama prodajnog tima koji obuku sluša. Naš tim čine predavači sa bogatim praktičnim iskustvom u prodaji, koji svojim znanjem i iskustvom pokrivaju različite aspekte prodaje. Treba napomenuti i da su svi predavači koje angažujemo održali po najmanje 100 seminara, obuka i treninga iz oblasti vezanih za prodaju i potrebne veštine. Zato smo uvek u mogućnosti da u potpunosti odgovorimo tipu, cilju i nivou obuke koji je potreban firmi i pomognemo poboljšanju komunikacije i prodajnih veština, a sve u cilju povećanja prodaje koju zaposleni ostvaruju.

# MENTORSKI SEMINAR

## „PRODAJA III - NAPREDNI PRODAJNI PROCES“

**Opšte informacije:** Trajanje - 2 dana; U redovnom programu - 6 otvorenih termina godišnje; Prodajne veštine višeg i srednjeg nivoa koje su isključivo namenjene ljudima kojima je prodaja profesija ili koji se sa prodajom susreću svakodnevno.

**Cilj seminara:** Obuka ima za cilj da polaznicima definiše i pojasni prodajni proces. Detaljno se obrađuju svi delovi prodajnog procesa, uključujući i naplatu.

**Kome je namenjen:** Svima kojima je prodaja profesija ili koji se sa prodajom susreću svakodnevno, a žele da sistematizuju znanje vezano za prodajne procese, unaprede poslovanje i dobiju nove ideje za poboljšanje prodaje.

**Šta polaznici dobijaju:** Veliki broj interesantnih i korisnih primera iz prodaje. Jasno sagledavanje svih elemenata procesa prodaje i modele davanja adekvatnih odgovora na potrebe kupaca. Šefovi prodajnih timova dobijaju i znanja vezana za efikasniji rad i organizaciju prodajnog tima koji vode. Polaznici dobijaju sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme seminara

Kako komuniciramo?  
Planiranje prodaje  
Tehnike prodaje  
Prodaja kao proces  
Koncept „Marketing 1:1“  
Prodajni tim  
Lojalnost kupca  
Softverska podrška u prodaji – CRM



**Predavač:** Milorad M. Milivojević, sertifikovani predavač i prodajni konsultant. Sa više od 20 godina iskustva u izvršnom upravljanju, formiranju prodajnih timova, marketingu i prodaji, poslednih 10 godina obavlja i poslovni konsalting za unapređenje prodaje.

**Kotizacija:** Kotizacija za obuku iznosi 37.580,00 dinara, a u slučaju prijave više polaznika iz iste firme ili organizacije 32.990,00 dinara po polazniku.

**„In-house“:** Obuka se može održati i kao in-house i u potpunosti se može prilagoditi specifičnim potrebama prodajnog tima koji obuku sluša. Daje odlične rezultate, jer se kroz pojašnjenje prodajnog procesa, izjednačavanje znanja i razumevanje različitih aspekata prodaje povećava efikasnost, saradnja i motivacija kompletnog prodajnog tima. Naš tim čine predavači sa bogatim praktičnim iskustvom u prodaji, koji svojim znanjem i iskustvom pokrivaju različite aspekte prodaje. Treba napomenuti i da su svi predavači koje angažujemo održali po najmanje 100 seminara, obuka i treninga iz oblasti vezanih za prodaju i potrebne veštine.

## MENTORSKI SEMINAR „MERENJE ZADOVOLJSTVA KUPCA“

**Opšte informacije:** Trajanje - 2 dana. U redovnom programu - 2 otvorena termina godišnje. Organizuje se i u obliku interne obuke zaposlenih.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7, kao „in-house“ obuka do 12 polaznika.

**Cilj seminara:** Informacija o stvarnom zadovoljstvu kupaca proizvodom ili uslugom koju nudite ne govori samo da li će Vam se kupac vratiti, već i na koji način možete da poboljšate proizvod ili unapredite uslugu. Takođe, kvalitetno merenje zadovoljstva kupca je obavezno za sve koji imaju ili uvode ISO ili neki drugi standard kvaliteta.

**Kome je namenjen:** Direktorima i zaposlenima u prodaji i marketingu, osobama koje su zadužene za internu procenu kvaliteta ili svoju organizaciju pripremaju za ISOs sertifikaciju, menadžerima prodajnih timova, kao i svima kojima je zadovoljstvo kupca važno za uspešno obavljanje posla.

**Šta polaznici dobijaju:** Razumevanje značaja i sagledavanje procesa za koje je podatak o zadovoljstvu kupca značajan, kao i efikasan način da izmere ovaj važan parametar. Polaznici dobijaju opširnu skriptu sa primerima upitnika i sertifikat o odslušanom seminaru.

### Teme seminara

Filozofija zadovoljstva kupca  
Svrha merenja zadovoljstva kupca  
Direktne koristi od uvođenja sistema  
Dizajniranje upitnika  
Upravljanje merenjem i rezultatima  
Predstavljanje rezultata  
Softverska podrška



**Predavač:** Milorad M. Milivojević, sertifikovani predavač i prodajni konsultant. Sa više od 20 godina iskustva u izvršnom upravljanju, formiranju prodajnih timova, marketingu i prodaji, poslednih 10 godina obavlja i poslovni konsalting za unapređenje prodaje.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 37.580,00 dinara.

**Popusti:** Popust za više prijavljenih polaznika - 32.990,00 dinara po polazniku. U posebnim slučajevima popust na rane prijave.

**„In-house“:** Ovaj program se često izvodi kao interna obuka za preduzeća kod kojih je potrebno da sistem sprovodi više zaposlenih u prodaji i marketingu ili kontrolora. Obuka se tada može precizno usmeriti prema ostvarenju cilja i standarda koje se žele postići.

## MENTORSKI SEMINAR „UPRAVLJANJE STRESOM I VREMENOM“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan. Održava se 4 puta godišnje u otvorenim terminima, ali se prvenstveno održava kao individualna obuka i/ili in-house.

**Veličina grupe:** Do 7 polaznika na otvorenim terminima, kao interna obuka od 4 do 20 polaznika, u zavisnosti od cilja i zahteva firme.

**Cilj seminara:** Predstavljanje tehnika za upravljanje vremenom i stresom. Povećanje efikasnosti rada i uspostavljanje balansa između mnogobrojnih poslovnih i privatnih obaveza. Savladavanje tehnika koje se koriste za odrađivanje ciljeva i prioriteta.

**Kome je namenjen:** Svima koji su stalno napeti, razdražljivi, dekoncentrisani, u stalnoj trci s vremenom i koji misle da tu trku gube i da ih tempo života melje i guta. Seminar nije namenjen samo osobama na visokim pozicijama i sa velikim odgovornostima, već svima koji žele da optimizuju svoje radno vreme, bolje strukturiraju svoje obaveze i umanje stres, kako na radnom mestu, tako i u privatnoj sferi.

**Šta polaznici dobijaju:** Priliku da ovladaju veštinama za efikasnu borbu protiv stresa, da nauče kako da se bolje organizuju i za kratko vreme urade mnogo, da ostvare svoje ciljeve i uspešno reše probleme na poslu i u privatnom životu.

### Teme seminara

Šta je stres, a šta stresori?  
Kako se boriti protiv stresa  
Kako zdravo razmišljati o problemima  
Kako rešiti problem u svoju korist  
Tehnike postavljanja ciljeva i prioriteta na poslu  
i u privatnom životu  
Tehnike upravljanja vremenom  
Metode relaksacije



**Predavač:** Dr Katarina Višić, lekar i REBT psihoterapeut pod supervizijom sa višegodišnjim iskustvom u psihoterapijskom radu.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 9.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Osnovni razlog što se često održava kao interna obuka je da bi se tehnike upravljanja vremenom i stresom, kao i prioriteta, prilagodili poslovnoj praksi konkretne firme. Rezultati obuke se kasnije vide, ne samo u povećanoj produktivnosti, nego i u mogućnosti zaposlenih da se bolje izbore sa obimom posla i smanje broj grešaka koje prave.

## MENTORSKI TRENING „RAD SA TEŠKIM LJUDIMA“

**Opšte informacije:** Obuka se sastoji od 3 modula po 3 radna sata. Održava se 6 puta godišnje u otvorenim terminima, održava se i kao individualna obuka i/ili in-house.

**Veličina grupe:** Do 7 polaznika na otvorenim terminima, kao interna obuka do 10 polaznika, u zavisnosti od cilja i zahteva firme.

**Cilj treninga:** Kako izaći na kraj sa zahtevnim, teškim i napornim ljudima, sveznalicama, preosetljivim, sitničarima, oportunistima ili neodlučnima, bez obzira da li sede sa Vama u kancelariji, čekaju na Vašem šalteru, nadređeni su Vam ili podređeni, ili su članovi porodice i komšije. Načini da pravilno reagujete u konfliktima i sprečite ih da Vam svojim ponašanjem zagorčavaju život i crpe energiju, kao i da se pred njima više ne osećate nemoćno da bilo šta promenite. Eliminisanje stresa i napetosti koja dolazi iz ovakvih odnosa.

**Kome je namenjen:** Svima koji rade sa zahtevnim klijentima i u stresnom radnom okruženju. Osobama koje rade na rukovodećim pozicijama pod pritiskom i rokovima. Svima koji žele da nauče kako da uspešnije komuniciraju kada druga strana to ne zna ili ne može.

**Šta polaznici dobijaju:** Tehnike kako da upravljaju svojim osećanjima i ponašanjem u komunikaciji sa teškim sagovornicima. Kako da izbegnu konflikt ili ga reše u svoju korist. Kako da poboljšaju svoje veštine komunikacije, zauzmu se za sebe i ostvare svoje ciljeve bez povređivanja drugih ljudi.

### Teme seminara

Asertivna komunikacija  
Kritike i pohvale  
Manipulacija i kako se od nje braniti  
Rešavanje konflikata i reakcije u konfliktima  
Analiza teških situacija



**Predavač:** Dr Katarina Višić, lekar i REBT psihoterapeut pod supervizijom sa višegodišnjim iskustvom u psihoterapijskom radu.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 12.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Program obuke se može prilagoditi konkretnim situacijama sa kojima se suočavaju zaposleni firme i tipu klijenata sa kojima se suočavaju. Sa druge strane program se može organizovati sa ciljem poboljšanja odnosa između članova tima ili cele firme.

## MENTORSKI TRENING „SINDROM SAGOREVANJA NA POSLU – BURNOUT“

**Opšte informacije:** Obuka se sastoji od 3 modula po 3 radna sata. Održava se 4 puta godišnje u otvorenim terminima, održava se i kao individualna obuka i/ili in-house, kada za cilj može imati i poboljšanje timskog rada u okviru grupe.

**Veličina grupe:** Do 7 polaznika na otvorenim terminima, kao interna obuka do 10 polaznika, u zavisnosti od cilja i zahteva firme.

**Cilj treninga:** Cilj ovog treninga je da poveća efikasnost rada polaznika i podigne kvalitet njihovog života, kroz savladavanje tehnika sprečavanja „sagorevanja“ na poslu, efikasnijeg rešavanja problema, uspostavljanja kontrole nad svojim poslovnim obavezama i da polaznici nauče kako da ih posao i rad sa klijentima manje emotivno iscrpljuje.

**Kome je namenjen:** Svima koji u okviru svog posla imaju izuzetno stresne periode, periode u kojima su preopterećeni različitim zahtevima, koje posao iscrpljuje, kao i one kojima je priroda posla takva da imaju zahtevne saradnike ili klijente.

**Šta polaznici dobijaju:** Polaznici dobijaju priliku da efikasnije usklade svoje privatne i poslovne obaveze, nauče kako da se efikasno zaštite od „burnout“ sindroma.

**Šta dobija firma:** Zaposlene koji efikasnije obavljaju svoje obaveze, bolje funkcionišu u timu, sposobniji su da efikasnije upravljaju svojim zaduženjima i time značajno pouzdanije obavljaju povereni posao.

### Teme seminara

Sindrom sagorevanja - burnout:  
Kako i zašto nastaje?  
ABC model emocionalnog reagovanja  
Bezuslovno prihvatanje, sebe, drugih i života  
Analiza teških situacija



**Predavač:** Dr Katarina Višić, lekar i REBT psihoterapeut pod supervizijom sa višegodišnjim iskustvom u psihoterapijskom radu.

**Kotizacija:** Puna kotizacija za seminar iznosi 12.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Program obuke se može prilagoditi konkretnim situacijama sa kojima se suočavaju zaposleni firme i tipu klijenata sa koja se suočavaju. Sa druge strane program se može organizovati sa ciljem poboljšanja odnosa između članova tima ili cele firme.

## MENTORSKI SEMINAR „LIČNI ASISTENT / POSLOVNI SEKRETAR“

**Opšte informacije:** Trajanje - 1 dan; U programu je 6 otvorenih termina godišnje; Može se organizovati i kao interna obuka. Seminar srednjeg i višeg nivoa, ali ga u cilju daljeg usavršavanja i napredovanja mogu pohađati i polaznici sa manje iskustva.

**Veličina grupe:** Na otvorenim terminima do 7 polaznika, kao interna obuka do 12 polaznika.

**Cilj seminara:** Optimizacija radnog vremena, tehnike bolje organizacije, povećanje produktivnosti i unapređenje poslovanja.

**Kome je namenjen:** Svima koji obavljaju organizacione i sekretarske poslove, ali i svima koji žele da unaprede komunikaciju s klijentima, povećaju produktivnost i bolje strukturiraju svoje radne zadatke.

**Šta polaznici dobijaju:** Alate kojima će lakše i efikasnije obavljati svoja zaduženja, unaprediti svoje organizacione i komunikacione veštine.

**Šta firma dobija:** Poslovne sekretare i lične asistente koji mogu efikasnije da obavljaju svoj posao, bolje upravljaju svojim vremenom i paralelnim obavljanjem različitih zadataka i procesa, jasnije razumeju svoja zaduženja i usredsrede se na svoja primarna zaduženja.

### Teme seminara

Upravljanje vremenom (time management)

Radionica: Kako upravljate svojim vremenom

Planiranje i izrada planera

Napredna poslovna korespondencija

Radionica: Model poslovnog pisma

Odnosi sa klijentima

Radionica: Poznavanje klijenta



**Predavači:** Sertifikovani predavači tima „iConsult d.o.o.“ i „IS Zaposlenje Org“ za oblasti ljudskih resursa i poslovne komunikacije i korespondencije.

**Kotizacija:** Puna cena iznosi 12.780,00 dinara.

**Popusti:** U slučaju prijave grupe polaznika iz iste firme ili organizacije odobravamo popust.

**„In-house“:** Kada se organizuje kao interna obuka, dodatni rezultati proizilaze iz činjenice da ova obuka čini znanje i procedure polaznika uniformnijim, što čini komunikaciju među njima lakšom i efikasnijom u budućnosti. U zavisnosti od potreba firme, interna obuka može sadržati i veći procenat praktičnih primera. U tom slučaju, može trajati i više od jednog dana, a rad se može organizovati tako da uopšte ne utiče na redovne obaveze polaznika.

# Individualne obuke i „Coaching”

---

Individualne obuke imaju za cilj da Vam pomognu pri sticanju **novih veština i znanja** ili pruže savetovanje tokom procesa koje vodite ili kroz koje prolazite. Optimalnim izborom tema, termina, tempa rada i predavača, **dobićete upotrebljivo znanje**, steći iskustvo iz prve ruke i **uspešno savladati** poslovne izazove sa kojima se suočavate. Direktnim predstavljanjem ciljeva koje imate pronaći ćemo najbolje modele za njihovo ostvarivanje.



## Koje su prednosti individualnih obuka?

Ovaj tip obuka je najefikasnija metoda za sticanje potrebnih ili željenih znanja i veština. Pored uštede vremena i novca, ovakva obuka daje direktan prenos znanja i praktičnog iskustva predavača i to tačno u onim oblastima koje su potrebne za ostvarenje unapred zacrtanog cilja.

## Oblasti - Slobodno ih kombinujte

Slobodan izbor tema otvara i mogućnost interdisciplinarnih predavanja, a teme koje se obrađuju na obuci se direktno prilagođavaju potrebama polaznika.

## Metod rada i naš tim

„iConsult“ nastoji da obezbedi kompletu pokrivenost tema i stručnih predavača. Tim koji drži obuku se bira na osnovu Vaših potreba i želja. Svi naši predavači su iskusni profesionalci sa značajnim iskustvom u svojim oblastima, a pored njih saradujemo sa jedanaest iskusnih trenera, kao i sa većim brojem profesionalaca u svojim oblastima.

## Da li su individualne obuke skupe?

Ne. Ovakav tip obuka je povoljniji za one polaznike koji imaju potrebu da kombinuju teme koje se obrađuju na više različitih seminara, kao i za one kojima obuke pomažu prilikom prolaska kroz određene poslovne ili edukativne procese. Moguće je i dodatno smanjiti troškove ako ste u mogućnosti da obuku pohađate sa kolegom ili prijateljem.



# „In-House“ obuke

## Interna obuka zaposlenih

---

Pored redovnih, otvorenih termina, nudimo i mogućnost organizacije internih obuka. U tom slučaju obuke se organizuju samo za grupu zaposlenih iz iste firme, a program predavanja specijalno se kreira kako bi odgovorilo na specifične zahteve njenog poslovanja.

Ovom uslugom obezbeđujete firmi i zaposlenima specijalno osmišljene obuke tačno prema potrebama i s jasno definisanim ciljem. Program se održava u dogovoru sa Vama, u terminu koji Vama odgovara, uz mogućnost održavanja u Vašem ili našem prostoru.

### Zašto interne obuke?

---

Povećanje uspešnosti i produktivnosti celog tima  
Mogućnost potpunog prilagođavanja tema obuke  
Poboljšanje komunikacije kroz izjednačavanje znanja

Jačanje tima i timskog duha  
Prilagođen nivo i tempo rada  
Povećanje motivacije zaposlenih

Povoljniji uslovi i niža cena  
Izbor najpovoljnijeg termina  
Uvođenje novih veština u ceo tim



Procedura organizacije internih obuka koju primenjujemo uključuje i jasno definisanu aktivnost pre i posle same edukacije. Nakon definisanja cilja obuke, program prilagođavamo postizanju očekivanih rezultata, a uobičajeno je i da od samih polaznika pre seminara zatražimo informacije, kako bi iz prve ruke dobili pregled izazova sa kojima se suočavaju.

Kako smo se specijalizovali za rad u malim grupama, naši programi podrazumevaju neposrednu komunikaciju sa predavačem i priliku da u svakom trenutku dobiju odgovor na postavljano pitanje. Ovakav metod mentorskog rada se posebno dobrim pokazao na internim obukama, jer se polaznici upoznaju i sa pitanjima i iskustvima koje imaju njihove kolege, a odgovorima predavača se dolazi do bogatijeg znanja svih zaposlenih koji prate obuku.

Naša poslovna praksa garantuje i potpunu zaštitu podataka klijenta, jer tome posvećujemo posebnu pažnju. Većina predavača koje angažujemo su prvenstveno konsultanti čiji posao podrazumeva jasno definisana pravila u pogledu poslovni tajni i informacija klijenta, pa su podaci do kojih se dolazi u procesu organizacije internih obuka potpuno zaštićeni.

## Teme in-house programa u našoj ponudi

### **Ljudski resursi**

Upravljanje platnom strukturom  
Modeli merenja učinka zaposlenih  
Metode merenja učinka zaposlenih  
Definisanje ciljeva i zaduženja zaposlenih  
Izrada sistema za merenje učinka  
Modeli zarada i merenje učinka po branšama  
Interaktivna selekcija  
Osnove selekcije kandidata  
Upravljanje ljudskim resursima

### **Poslovna komunikacija**

Odnosi sa javnošću  
Strateški odnosi sa javnošću  
Veština poslovne prezentacije  
Poslovna komunikacija  
Poslovna korespondencija  
Javni nastup

### **Prodaja**

Osnove prodaje  
Komercijalista na terenu  
Tehnike prodaje u maloprodaji  
Menadžer prodaje  
Napredne tehnike prodaje  
Unapređenje prodaje  
Napredni prodajni proces  
Merenje zadovoljstva kupca  
Zarade i učinak zaposlenih u prodaji  
Tehnika velikih prodaja – SPIN

### **Upravljačke veštine**

Menadžerske veštine  
Napredne menadžerske veštine  
Motivacija zaposlenih za menadžere  
Osnove upravljanja timom  
Upravljanje timom  
Vođenje sastanka  
Formiranje prodajnog tima

### **Opšte poslovanje**

Veština vođenja klijenta  
Osnove poslovne administracije  
Poslovni sekretar/lični asistent  
Poslovna efikasnost kroz mapa uma  
Upravljanje stresom  
Upravljanje vremenom  
Rad sa teškim ljudima  
Sindrom sagorevanja na poslu  
„burnout“  
Konstruktivno upravljanje emocijama  
Veština pregovaranja

### **Internet poslovanje**

Internet marketing  
Koncipiranje web sajta  
Internet komercijalista  
Prodaja usluga web sajta

## Ostale teme koje se mogu uključiti u programe

Bankarske procedure  
Interkulturni menadžment  
Knjigovodstvo  
Lobiranje  
Naplata potraživanja

Prodajni konsalting  
Profili kupaca  
Upravljanje projektima  
Vođenje inostranih klijenata  
Organizacija događaja

## Stalni predavači



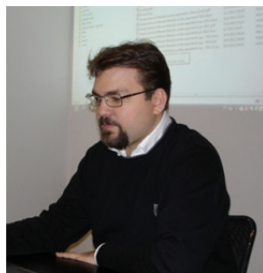
### Ivana Mrkalj

Public Relations/Communications Manager  
Konsultant za oblast Public Relations i poslovnu komunikaciju  
Senior partner „iConsult d.o.o.“ Beograd  
Diplomirani Profesor španskog jezika i hispanskih književnosti

Sa jedne strane poseduje dugogodišnje iskustvo rada u edukaciji, kao profesor španskog i engleskog jezika, u radu sa odraslima i decom. Posebna oblast interesovanja su inovativne tehnike razmišljanja - mape uma i njihova primena u edukaciji, kao i njihova poslovna primena. Sa druge strane relevantno iskustvo u strateškom i operativnom delu odnosa sa javnošću (planiranje i realizacija PR kampanja, organizacija događaja i konferencija, pisanje informacija za medije, PR tekstova, izveštaja, javni nastup, komunikacija i odnosi sa medijima), kao i iskustvo u koordinaciji i upravljanju, organizaciji procesa, vođenju sastanaka i prezentacija, komunikaciji i vođenju klijenata.

#### Relevantno iskustvo:

- 10 godina iskustva kao predavač i edukator, više od 200 održanih obuka i seminara
- PR i marketing agencija „B4B Communications“, pozicija PR direktor
- „Univerzijada 2009“, pozicija Koordinator protokola komunikacije i lični asistent gen.dir.
- Marketing i PR agencija „Srebrn&Tus“, pozicija PR Manager
- „Centar za edukaciju CALL“, pozicija PR Manager i profesor/trener



### Ivan Marković

Šef tima za izradu sistema za merenje radnog učinka  
Konsultant za oblasti IT-a, sistema za merenje učinka i platnih struktura  
Senior partner „iConsult d.o.o.“ Beograd

Zbog specifične pozicije i rada sa velikom brojem privrednih društava stekao je sveobuhvatan pregled problema sa kojim se organizacije mogu sresti u procesima vezanim za ljudske resurse, platnu strukturu i merenje učinka zaposlenih.

#### Relevantno iskustvo:

- 10 godina vođenja „IS Zaposlenje Org“, više od 350 održanih obuka i seminara u zemlji i inostranstvu
- Vođenje tima „Zaposlenja Org“ zaduženog za izradu modela platnih struktura i modela sistema za merenje učinka zaposlenih. Učestvovao u timovima koji su radili na uvođenju merenja učinka u firmama i organizacijama različitih veličina u zemlji i inostranstvu.
- Godinu dana iskustva na poslovima merenja radnog učinka u državnoj upravi
- Dve tromesečne obuke iz oblasti poslovne komunikacije i veština prezentacije u Cirihu (programi Goethe instituta) i univerzitetu u St. Gallen-u

## **Milorad M. Milivojević**

Konsultant za oblasti prodaje i poslovnih softvera  
„Profectum“ Beograd

Relevantno iskustvo:

- 12 godina predavačkog iskustva i više od 300 održanih obuka; pokriva teme prvenstveno vezane za prodaju, marketing i sisteme upravljanja odnosima sa kupcima
- 5 godina u sektoru prodaje „Dunav Osiguranja AD“
- 12 godina kao suvlasnik i direktor agencije za posredovanje u osiguranju, kasnije i marketinške agencije „UNIA“
- 6 godina kao direktor i konsultant za oblasti prodaje, marketinga i poslovnih softvera
- Konsultant za uvođenje ISO standarda u procesima prodaje i odnosa sa klijentima

## **Dr Katarina Višić**

Doktor medicine i REBT psihoterapeut, sertifikovani trener asertivne komunikacije sa višegodišnjim iskustvom u savetodavnom i individualnom terapijskom radu.

Autor i predavač na seminarima:

- “Rad sa teškim ljudima”
- “Upravljanje stresom i vremenom”
- “Konstruktivno upravljanje emocijama”

## **Ostali predavači**

Pored četvoro stalnih predavača saradujemo i sa 10 predavača, specijalista u svojim oblastima. Predavači saradnici učestvuju u predavačkim timova na redovnim obukama, ali ih angažujemo i u slučaju organizacije internih obuka. Veliki broj predavača nam daje mogućnost i za otvorene termine i interne obuke izaberemo tim koji će na najbolji način ostvariti postavljeni cilj i grupi preneti znanje i veštine koje očekuju.

# Neki od naših klijenata



BANCA INTESA

SIEMENS

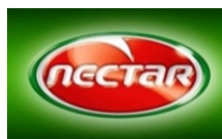


Plattner



da voli i štiti

SibexLine



# Preduzeća s kojima smo prethodnih godina saradivali u oblasti edukacija

---

- 13. Jul Plantaže
- ABBA Travel
- Actavis Zdravlje
- AD MEPSO SKOPJE
- AD Žitosrem
- Advokatska kancelarija Jovović, Mugoša & Vuković
- Advokatska kancelarija Janković, Popović & Mitić
- Afeja d.o.o.
- Agena d.o.o.
- Al Pack doo Subotica
- Aleksandar MN
- Alkaloid AD Skopje
- Alpodflooring d.o.o.
- Alumina d.o.o. Zvornik
- Alvogen Pharma doo
- Ambasada Švajcarske, Kancelarija za saradnju
- ANS FINANS DOO
- Antel
- Apoteka Subotica
- Apoteka Vipera
- Arena Beograd
- AS Progres doo
- ASM Računovodstvo
- Asseco SEE
- Atlantik company
- Atler Fontana d.o.o.
- BabcockBorsingPower Usluge
- BAG a.d. Bačko Gradište
- BancaIntesa
- BB Trade a.d. Žitište
- BDK Advokati / Attorneys at Law
- BelMedic
- BGB Italiana
- Binemikom d.o.o.
- Biomedica
- Bomar d.o.o.
- Brodogradilište Begej Zrenjanin
- CaribicPizza
- Centar za promociju nauke
- Centralna Banka Crne Gore
- CertopCo d.o.o.
- Chemical Agrosava
- ComTrade
- Confluence Property Management d.o.o.
- Connecta d.o.o.
- Crnogorski Telekom
- CT Management & Consulting Services d.o.o.
- Čikoš Štampa d.o.o.
- DDOR Novi sad
- Delmax d.o.o.
- Delta DMD
- Delta Generali osiguranje
- Delta Inženjering
- Dijamed d.o.o.
- Dipos d.o.o.
- Direct media d.o.o.
- Direktrat civilnog vazduhoplovstva
- Doba Fakultet Maribor
- DOKA Serb
- Dom kulture „Studentski grad“
- Dom zdravlja „Dr. Simo Milošević“
- Dom zdravlja Apatin
- DPC Beograd
- DPTU ZITO UVOZ IZVOZ DOOEL VELES
- Društvo za razvoj dece i mladih – Otvoreni klub
- Elmed d.o.o.
- Energo system Novi Sad
- Enterijer Janković
- EON ICT doo
- E-popeja d.o.o.
- EPS
- ETF/IPSI
- EVN MAKEDONIJA AD SKOPJE
- Executive Group
- FAAS doo
- Fabbrica d.o.o.
- Fabrika šećera TE-TO Sentaa.d.
- Focus centar za strane jezije
- Fond za mikro razvoj
- Fresenius Medical Care Srbija d.o.o.
- Fruiting d.o.o.
- Fruvita
- FSH Maxiprotein Požega
- Galenika Fitofarmacija AD
- Gama Electronics
- GastPro d.o.o.
- Gatarić International Group
- Gausi d.o.o.
- Geosoft d.o.o.
- Goša Montaža
- GP Group
- GP Mostogradnja
- Gradska uprava grada Niša
- Granexport a.d.
- GRAWE osiguranje
- GRS-Inženjering
- GS1 Srbija
- Guard Popović Security
- HE Đerdap d.o.o.
- hiCAD
- Hinttech d.o.o.
- Hlasljudu
- Hotel Moskva
- HYPO Alpe-Adria-Bank
- Hyundai auto Beograd
- Icofin d.o.o.
- Imlek AD
- INOVA -Geoinformatika d.o.o.
- Institut IMS
- Institut Servantes
- Institut za eksperimentalnu fonetiku i patologiju govora
- Institut za higijenu i tehnologiju mesa Beograd
- Institut za kukuruz
- Intersad d.o.o.
- Inženjerska komora Srbije
- JKP "Čistoća i zelenilo" Subotica
- JKP Beogradske elektrane
- JKP Gradske pijace Beograd
- Jonik d.o.o.
- JP Aerodrom Trebinje a.d.
- JP Elektrosrbija d.o.o. Kraljevo
- JP PTT Srbija
- JP Sava Centar
- JP Zavod za urbanizam grada Subotica
- Jugohemija farmacija
- JUGOHRUM FERAOLOJS
- JVP "Srbijavode" Beograd
- Kancelarija za saradnju sa crkvama i verskim zajednicama

- KAPITAL BANKA AD SKOPJE
- KLETT doo
- Komercijalna banka AD Beograd
- KUK Srbija d.o.o.
- Logosoft d.o.o.
- Lollfashion studio
- Lupo line d.o.o.
- MarfinBank
- Marksoft konsalting d.o.o.
- Maxiprotein Požega
- McCannErickson
- McCannErickssonClipping
- Medis d.o.o.
- Mehatronic d.o.o.
- Melmaks BM Skopje
- MERMEREN KOMBINAT AD PRILEP
- Metalex Banja Luka
- Metalex d.o.o.
- Metalonskosirćetni kompleks Kikinda
- METINVEST SMC
- Microcer doo
- Milenium Trgovina doo
- Miloš klinika, Specijalna bolnica za oftomologiju
- Minor d.o.o.
- MirotinEnerg d.o.o.
- Mirvex
- MIT COMMERCE d.o.o.
- Mojić doo
- Moskomerc d.o.o.
- Moskovska banka a.d.
- MOŠ Stevan Mokranjac
- Moto Logistic d.o.o.
- MOTO-BIKE
- MOZZART d.o.o.
- MPG Plus d.o.o.
- MsSys Grupa
- Mtel AD Banja Luka
- Nectar
- Neoplanta
- Nesta d.o.o.
- NewImage d.o.o.
- NIS GazipromNeft
- NIS, Blok promet i direkcija maziva a.d. Beograd
- NLB NOV PENZISKI FOND
- No-Kači štamparija
- NVO Hausing Centar
- Odbojkaški savez Beograda
- Olko d.o.o.
- Omaladina Jazas
- OMV Srbija d.o.o.
- Opšta bolnica Sremska Mitrovica
- Oracal polikarbonati d.o.o.
- Osnovna škola "prvi maj"
- Otvoreni klub - Niš
- P.SOUTH Agencija za obradu podataka
- Pansport d.o.o.
- Perfetto d.o.o.
- Perin
- PiraeusBank
- PKRS-Područna privredna komora Banja Luka
- Plattner d.o.o.
- Policijska akademija Danilovgrad
- Polimark
- Poljoprivredne apoteke Ratar
- Poslovni „Benefit klub“
- Pre-line Beograd
- Princip Pres
- Privredna Banka Beograd
- Proverbium d.o.o.
- PS FashionDesign d.o.o.
- Radijus Vektor
- Radio-televizija Šabac
- Radna žena
- Rapidex Novi Sad
- RD Kolubara Lazarevac
- Rent For Event
- Republička agencija za poštanske usluge
- Roma Company d.o.o.
- RS Agrar Trade
- Samostalna agencija "Nova Znanja"
- Sava Životno osiguranje
- Semberija Transport
- Sibex d.o.o.
- Siemens d.o.o.
- Sigma proces d.o.o.
- Silbo d.o.o.
- Simpen d.o.o.
- Slaviamed d.o.o.
- Specijalna bolnica Lorijehospital
- Specijalna bolnica za rehabilitaciju "Banja Kanjiža"
- Spinnaker new technologies
- Sport Vision d.o.o.
- Srpska banka a.d. Beograd
- Stopanska komora na Makedonija
- Svajcarska ambasada/ SDC
- Ševa d.o.o. Novi Sad
- Širbegović Inženjering
- Teleklik doo
- Telekom Srbija AD
- Termoinženjering
- Tetrada
- Tippnet d.o.o.
- TOJO doo
- Trio d.o.o.
- Turistička agencija APOLOTURS
- Turistička organizacija Novog Sada
- UniCredit Bank d.d. Mostar
- Unidas d.o.o.
- UNIVERS CO d.o.o.
- Veterinarski Zavod Subotica
- Victoria Logistic d.o.o.
- Virginia d.o.o.
- VŠSS - Beogradska politehnička akademija
- Viter Pančevo
- Vitis vino - Podrum porodice Jelenković
- Vlaški promet
- Vodacom Tivat
- Vojvođanska banka ad
- VV Tikveš
- Weishaupt d.o.o.
- Wienerberger Bačka d.o.o.
- WolfTheiss d.o.o.
- YU Build
- Zavod Biomedica
- Zavod za biocide i medicinsku ekologiju
- Zavod za javno zdravlje Pančevo
- Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika MUP-a
- Željeznički prevoz Crne Gore

# Standard organizacije obuka

Proces organizacije obuka smo u potpunosti standardizovali i trudimo se da ništa ne prepuštamo slučaju.

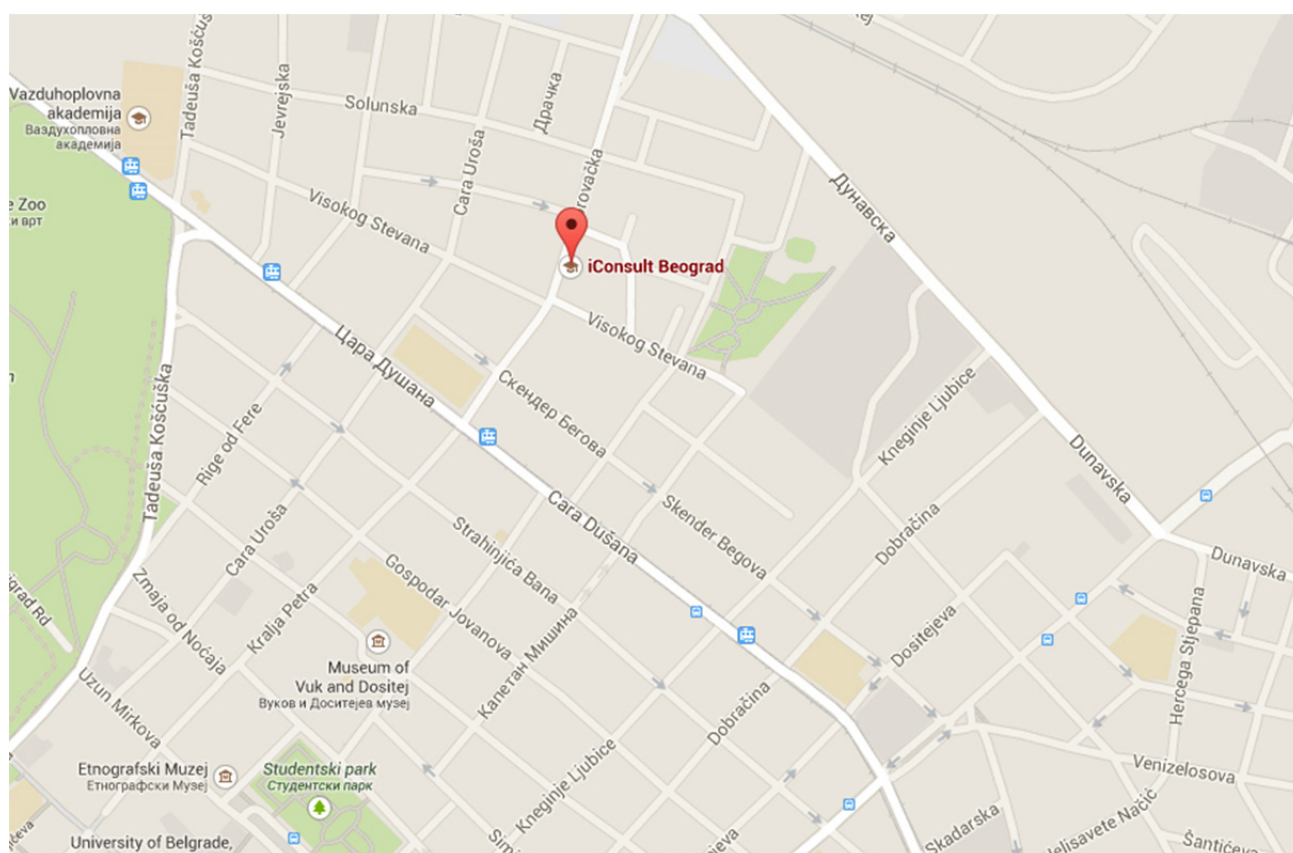
Veliku pažnju posvećujemo pred-edukativnim aktivnostima i pripremi svakog seminara.

Rad u grupama do 7 polaznika obezbeđuje neposredan i iskren kontakt sa predavačem i mogućnost polaznika da dobiju odgovor na konkretna pitanja. Na svakom seminaru polaznici dobijaju profesionalno urađenu skriptu koja je potrebna za praćenje predavanja.

Prioritet nam je i da polaznicima omogućimo kvalitetan rad u veoma prijatnoj atmosferi. Zato od 2008. godine većinu otvorenih obuka i seminara organizujemo u našem prostoru posebno opremljenom i prilagođenom načinu rada u mentorskim grupama.

Tokom mentorskih edukacija svi polaznici dobijaju veoma kvalitetan ručak po izboru i osveženje u pauzama, a na kraju i sertifikat o odslušanom seminaru ili obuci.

Naš trening centar se nalazi u Beogradu, u ulici Dubrovačkoj broj 16, na Dorćolu.







## Opšti podaci

Naziv pravnog lica	iConsult d.o.o. Beograd
PIB	108279542
Adresa	Dubrovačka 16, Beograd
Kontakt telefoni	+381 11 2180696 +381 11 2928399 +381 65 2180696
Kancelarija u Švajcarskoj	+ 41 32 5132081
Fax	+381 11 2928399
E-mail adrese	seminari@iconsult.rs seminari@zaposlenje.org office@obuke.rs

<http://www.obuke.rs/>  
<http://www.iconsult.rs/>  
<http://www.seminari.edu.rs/>  
<http://www.zaposlenje.org/seminari.php>