

Międzynarodowy transfer know-how
w zakresie zarządzania – szkolenia
kadry kierowniczej i pracowników
w Polsce i krajach Unii Europejskiej

TRENER-KONSULTANT CEDOZ-u

Mgr Aneta Okarma

ur. 11.04.1975



WYKSZTAŁCENIE

1995-2000 Uniwersytet Wrocławski

Kierunek: **psychologia**, specjalizacja: **zarządzanie**

(w programie specjalizacji m.in.: dobór kadr, motywacja i ocena pracowników, negocjacje, techniki sprzedaży, autoprezentacja, PR, badania marketingowe, statystyka)

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Od X.2002 – XI.2005 Centrum Niderlandzkie Sp. z o.o. - doradca personalny

Od X.2004 **CEDOZ – Centrum Doskonalenia Zarządzania**

Trener – konsultant:

Realizowanie projektów i programów szkoleniowych dla urzędów i dużych firm o ogólnopolskim zasięgu w zakresie:
badania potrzeb szkoleniowych,
sporządzania raportów,
przygotowywania programów i materiałów szkoleniowych (standardy, podręczniki, gry, symulacje, ćwiczenia),
prowadzenia szkoleń,
szkolenia trenerów wewnętrznych,
oceny skuteczności szkoleń,
konstruowania systemów wsparcia (coaching).

od XI.2005 - trener wewnętrzny w Qubus Hotel Management - odpowiedzialna za opracowywanie i realizację programów szkoleniowych dla pracowników wszystkich szczebli firmy oraz tworzenie i wdrażenie systemu ocen pracowniczych.

Międzynarodowy transfer know-how
w zakresie zarządzania – szkolenia
kadry kierowniczej i pracowników
w Polsce i krajach Unii Europejskiej

Wybrane przykłady zrealizowanych projektów szkoleniowych i doradczych:

Opracowanie i wdrażanie systemu ocen pracowniczych 180° dla przedsiębiorstwa zatrudniającego ok. 600 pracowników

- Udział w pracach zespołu przygotowującego arkusze ocen dla kilkudziesięciu stanowisk pracy
- Przygotowanie i realizacja szkoleń informacyjno-narzędziowych skierowanych do wszystkich pracowników podlegających ocenie
- Przygotowanie i realizacja szkoleń dla pracowników szczebla kierowniczego – prowadzenie rozmów oceniających

Programy Adaptacyjne dla nowych pracowników sieci QUBUS HOTEL

- Opracowywanie programów szkoleń dostosowanych do potrzeb stanowisk pracy, zawierających elementy twarde (narzędziowe) i miękkie
- Koordynowanie realizacji szkoleń
- Prowadzenie szkoleń z zakresu umiejętności miękkich (m.in. obsługa Gościa, zarządzanie zespołem, motywowanie pracowników, negocjacje, telefoniczna obsługa Gościa)

TRAIN THE TRAINERS dla ING Banku Śląskiego

- Tworzenie programu szkoleniowego
- Opracowanie i przygotowanie podręcznika z zakresu metodyki prowadzenia szkoleń i rozpoznawania potrzeb szkoleniowych
- Prowadzenie szkoleń trenerskich dla trenerów wewnętrznych banku

Projekt szkoleniowy „Przyjazny Urząd” dla Urzędu Miejskiego we Wrocławiu

- Tworzenie programu szkoleniowego i realizacja szkoleń z zakresu **obsługi klienta i pokonywania trudności komunikacyjnych**
- Opracowanie standardów obsługi klienta
- Szkolenia metodyczne dla trenerów wewnętrznych, coaching
- Szkolenia dla kadry kierowniczej z zakresu **kierowania grupą i motywowania pracowników**
- Szkolenie dla kadry kierowniczej z zakresu **zarządzania czasem**
- Realizacja programów badawczych (poziom zadowolenia klientów, badanie nastrojów i potrzeb pracowników, ewaluacja efektywności szkoleń)

BEST SERVICE dla ING Banku Śląskiego

- Współpraca przy tworzeniu programu szkoleniowego oraz materiałów szkoleniowych.
- Współpraca przy logistyce projektu.
- Opracowywanie wyników badań ewaluacyjnych.
- Realizacja badań Mystery Shopping.
- Realizacja szkoleń **„Best service” i „Best seller” z zakresu sprzedaży produktów**

Międzynarodowy transfer know-how
w zakresie zarządzania – szkolenia
kadry kierowniczej i pracowników
w Polsce i krajach Unii Europejskiej

bankowych i obsługi klienta

Projekty szkoleniowe dla Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.

- Współtworzenie programu szkoleniowego oraz materiałów szkoleniowych, temat: **„Obsługa Klienta i sprzedaż produktów bankowych”**
- Prowadzenie szkoleń.
- Konsultacje przy opracowywaniu standardów obsługi klienta
- **Autorstwo i realizacja projektu szkoleniowego z zakresu: „Techniki aktywnej sprzedaży – prezentacja produktu”.**

Projekt szkoleniowo-badawczy dla firmy Ahold (hipermarkety Hypernova i supermarkety Albert)

- Realizacja badań jakości obsługi klienta metodą Mystery shopping.
- Opracowywanie standardów obsługi klienta.
- Współtworzenie i realizacja programu szkoleniowego oraz materiałów szkoleniowych do cyklu szkoleń dla kadry menadżerskiej z zakresu prezentacji produktu i sprzedaży.

Projekt szkoleniowy dla firmy Nordkalk

- Współtworzenie programu szkoleniowego oraz materiałów szkoleniowych do cyklu szkoleń dla kadry menadżerskiej (z zakresu m.in.: **zarządzania zespołem, asertywności, negocjacji, sprzedaży**).

Inne zrealizowane szkolenia:

- ✓ Budowanie i integracja zespołu (Balzers)
- ✓ Efektywna komunikacja jako podstawowy instrument kierowania ludźmi – warsztaty menedżerskie (Lubinpex Sp. z o.o.)
- ✓ Doskonalenie umiejętności kierowania zespołem (MZK S.A. w Jeleniej Górze)
- ✓ Efektywna komunikacja i negocjacje z przedstawicielami pracowników firmy w sytuacji zmiany organizacyjnej (KiZPPS „Osiecznica Sp. z o.o.)
- ✓ Asertywna komunikacja – podstawowy atrybut sekretarki (AIG Credit S.A.)
- ✓ **Train the trainers** – szkolenie trenerów wewnętrznych dla FAURECIA S.A. zrealizowane przez CEDOZ – Centrum Doskonalenia Zarządzania
- ✓ **Planowanie i projektowanie szkoleń** – szkolenia w ramach polsko-niemieckiego studium „Nowoczesne Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” realizowane przez CEDOZ
- ✓ **„Train the trainers”** – szkolenie w ramach polsko-niemieckiego studium realizowanego przez CEDOZ
- ✓ **Zarządzanie zespołem pracowników linii produkcyjnej** – dla TAKATA – PETRI
- ✓ **Obsługa Klienta** – szkolenie dla Urzędu Miasta w Gliwicach
- ✓ **Zarządzanie zespołem** (szkolenie dla właścicieli salonów fryzjerskich)
- ✓ **Kodeks skutecznej komunikacji** – szkolenie dla pracowników hotelu firmy NOVOL.
- ✓ **System Ocen Okresowych – szkolenia towarzyszące wdrożeniu Systemu Ocen w Urzędzie Miejskim Wrocławia**
- ✓ **Obsługa Klienta w trudnych warunkach** – szkolenie dla Urzędu Miasta w Opolu