

CURRICULUM ZAJĘĆ

Porażka biznesowa, pandemia, a w końcu sukces

Model szkolenia dla osób
wznawiających działalność
gospodarczą



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





CURRICULUM ZAJĘĆ

- I. Temat cyklu szkoleń: Porażka biznesowa, pandemia, a w końcu sukces
- II. Liczba osób w grupie: 12 osób
- III. Czas trwania: 48 godzin
- IV. Metodyka: Szkolenie ma charakter szkoleniowo - warsztatowy.
Stosowane metody:
 - Wykłady
 - Metody aktywizujące: dyskusje, prace w grupach, studium przypadku
 - Praca indywidualna uczestników
 - Prezentacja przez uczestników opracowanych w toku szkoleń dokumentów
- V. Środki dydaktyczne
 - projektor multimedialny, prezentacje multimedialne,
 - flipchart, flamastry
 - karty pracy dla uczestników
- VI. Treści szkolenia

Moduł 1. Analiza porażki - 6 godzin

1. Definicja porażki
2. Cykl powodzenia
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 1.1.)
3. Rodzaje porażek
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 1.2.)
4. Najczęstsze przyczyny niepowodzenia w biznesie
5. Rozwijanie się przez niepowodzenia
6. Szukanie źródła niepowodzenia
 - i. Praca własna

Moduł 2. Analiza SWOT - 6 godzin

1. Teoria analizy SWOT



2. Analiza przykładowego przedsiębiorstwa metodą SWOT - Studium przypadku - wspólna analiza wybranej, znanej wszystkim uczestnikom firmy lub marki.
3. Praca nad określeniem mocnych stron przedsiębiorstw uczestników
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 2.1.)
 - b. Prezentacja zadania przez uczestników
4. Praca nad określeniem słabych stron przedsiębiorstw uczestników
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 2.2.)
 - b. Prezentacja zadania przez uczestników
5. Praca nad określeniem szans i okazji do wykorzystania przez uczestników
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 2.3.)
 - b. Prezentacja zadania przez uczestników
6. Praca nad określeniem zagrożeń mogących wpłynąć niekorzystnie na przedsiębiorstwa uczestników
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 2.4.)
 - b. Prezentacja zadania przez uczestników
7. Wnioski z analizy SWOT - praca w grupach
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 2.5.)
8. Wybór strategii po analizie SWOT
 - a. Praca własna

Moduł 3. Canvas - szablon modelu biznesowego - 6 godzin

1. Teoria modelu Canvas
2. Analiza przykładowego przedsiębiorstwa w modelu Canvas
 - a. Wspólne tworzenie modelu canvas, znanej wszystkim uczestnikom marki lub firmy - studium przypadku
3. Praca nad modelem Canvas
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 3.1.)
4. Wymiana wiedzy i spostrzeżeń między uczestnikami na temat wypracowanych modeli canvas
 - a. Praca w grupach -wymiana opinii



5. Prezentacje uczestników wypracowanych modelu Canvas na forum grupy szkoleniowej

Moduł 4. Wypracowane modele biznesowe - zajęcia praktyczne - 6 godzin

1. Teoria definiowania celu metodą SMART
2. Definiowanie celu metodą SMART
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.1.)
 - b. Prezentacja celów na forum grupy - dyskusja
3. Budowa biznes planu - praca indywidualna
 - a. Opis przedsięwzięcia - praca indywidualna uczestników
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.2.)
 - ii. Prezentacja zadania na forum grupy + dyskusja
 - b. Opis produktu lub usługi - praca indywidualna uczestników
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.3.)
 - ii. Prezentacja zadania na forum grupy + dyskusja
 - c. Sezonowość produktu lub usługi - praca indywidualna uczestników
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.4.)
 - ii. Prezentacja zadania na forum grupy + dyskusja
 - d. Analiza konkurencji - praca indywidualna uczestników
 - i. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.5.)
 - ii. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.6.)
 - iii. Prezentacja zadania na forum grupy + dyskusja
 - e. Organizacja przedsięwzięcia - praca indywidualna uczestników
 - i. Prezentacja zadania przez uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 4.7.)
 - ii. Prezentacja zadania na forum grupy + dyskusja



Moduł 5. Komunikacja z klientami firmy - 6 godzin

1. Teoria komunikacji
2. Komunikacja z klientami firmy
3. Typy osobowości ludzkich
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 5.1)
4. Typy klientów
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 5.2)
5. Budowanie dobrych relacji z klientem

Moduł 6. Budowa długofalowych relacji z klientami - 6 godzin

1. Etapy transakcji handlowej i relacja na każdym etapie transakcji handlowej
2. Wejście w świat klienta
3. Identyfikacja potrzeb
4. Badania potrzeb klienta
5. Dopasowywanie się do klienta
6. Prezentacja oferty handlowej
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 6.1)
 - b. Prezentacja zadania przez uczestników
7. Zbijanie obiekcji
 - a. Praca w parach
8. Zamykanie sprzedaży
9. Obsługa posprzedażowa

Moduł 7. Sprzedaż - techniki negocjacyjne i sprzedażowe - 6 godzin

1. Negocjacje
2. Strategie w negocjacjach
3. Umiejętności negocjacyjne
 - a. Praca indywidualna uczestników (Karta pracy dla uczestników nr 7.1)
4. Style negocjacji
5. Gra negocjacyjna
 - a. Praca w parach (Karta pracy dla uczestników nr 7.2)



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Moduł 8. Zarządzanie emocjami i stresem - 6 godzin

1. Trudne emocje
2. Sposoby radzenia sobie ze złością i gniewem
3. Czym jest stres
 - a. Praca w grupach (Karta pracy dla uczestników nr 8.1)
 - b. Omówienie zdania
 - c. Praca w grupach (Karta pracy dla uczestników nr 8.2)
 - d. Omówienie zdani
4. Fazy reakcji organizmu na stres
5. Efekt życia w ciągłym stresie
6. Sposoby radzenia sobie ze stresem

VI. Karty pracy dla uczestników do poszczególnych modułów

Moduł 1. Analiza porażki - karty pracy

Karta pracy dla uczestników nr 1.1.

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 1. po wykładzie dotyczącym „Cyklu powodzenia”. Prosi uczestników, aby przypomnieli sobie dowolną sytuację życiową (sukcesy w szkole, na uczelni, sukcesy sportowe, związane z hobby, otrzymanie pierwszej pracy lub podobne, nie koniecznie związane z biznesem), w której sukces przyszedł im stosunkowo łatwo. Uczestnicy rozpisują tę sytuację w schemacie pierwszym. Następnie Trener prosi o przypomnienie sobie sukcesu, który poprzedzony był kilkoma próbami. Prosi o podział tego procesu na 3 główne etapy, gdzie etapem 3 jest osiągnięcie sukcesu.

Na koniec zadania prosi uczestników o podzielenie się tymi sukcesami na forum grupy.

Karta pracy dla uczestników nr 1.1

Przypomnij sobie o dwóch sukcesach ze swojego życia. Pomyśl o jednym sukcesie, który przyszedł stosunkowo Ci łatwo. Rozpisz go zgodnie z pierwszym schematem.

Pomyśl o drugim sukcesie, na który pracowałeś dłuższy czas i który był trudny do osiągnięcia. Rozpisz ten sukces zgodnie z drugim schematem.

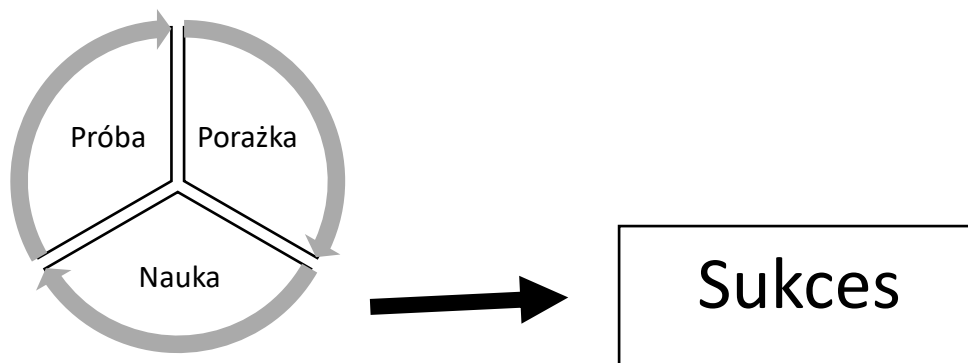
Schemat pierwszy



Próba	Porażka (jeśli się pojawiła)	Nauka	Sukces

Karta pracy dla uczestników nr 1.1

Schemat drugi



1. Próba	Porażka	Nauka	
2. Próba	Porażka	Nauka	
3. Próba	Porażka	Nauka	Sukces

Karta pracy dla uczestników nr 1.2

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 1.2 po części szkolenia związanej z rodzajami porażek.

Karta pracy dla uczestników nr 1.2

Przypomnij sobie, jakie błędy, które pojawiały się podczas prowadzenia działalności.

Postaraj się je definiować. Wpisz błędy w odpowiednie miejsce w tabeli.

Czynniki wewnętrzne (błędy osobiste)	Czynniki zewnętrzne	Efekty dążenia



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Moduł 2. Analiza SWOT - karty pracy

Karta pracy dla uczestników nr 2.1

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje Kartę Karta pracy dla uczestników nr 2.1 po przeprowadzeniu wykładów: *Teoria analizy SWOT* oraz *Analiza przykładowego przedsiębiorstwa metodą SWOT*. Trener zapowiada pracę indywidualną i wyświetla slajd prezentacji „Mocne strony - pytania pomocnicze”. Trener czyta pytania pomocnicze i pomaga nakierować myśli uczestników na ich mocne strony osobiste oraz mocne strony przedsiębiorstwa.

Po przedstawieniu pytań prosi grupę o wypisanie mocnych stron do Karty pracy dla uczestników nr 2.1. W czasie trwania zadania slajd prezentacji „Mocne strony - pytania pomocnicze”, powinien być cały czas wyświetlany i dostępny dla uczestników.

Karta pracy dla uczestników nr 2.1

Wymień mocne strony przedsiębiorstwa

MOCNE STRONY

Karta pracy dla uczestników nr 2.2

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje **Kartę pracy dla uczestników nr 2.2** i postępuje analogicznie jak w przypadku uzupełniania **Kartę pracy dla uczestników nr 2.1**. Trener wyświetla slajd prezentacji „Słabe strony - pytania pomocnicze”. Trener czyta pytania pomocnicze i pomaga nakierować myśli uczestników na słabe strony przedsiębiorstwa.

Po przedstawieniu pytań prosi grupę o wypisanie słabych stron do Karty pracy dla uczestników nr 2.2. W czasie trwania zadania slajd prezentacji „Słabe strony - pytania pomocnicze”, powinien być cały czas wyświetlany i dostępny dla uczestników.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 2.2

Wymień słabe strony przedsiębiorstwa

SŁABE STRONY



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 2.3

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje **Kartę pracy dla uczestników nr 2.3** i postępuje analogicznie jak w przypadku uzupełniania poprzednich kart. Trener wyświetla slajd prezentacji „Szanse- pytania pomocnicze”. Trener czyta pytania pomocnicze i pomaga nakierować myśli uczestników na szanse i okazje jakie może wykorzystać przedsiębiorstwo

Po przedstawieniu pytań prosi grupę o wypisanie szans do Karty pracy dla uczestników nr 2.3. W czasie trwania zadania slajd prezentacji „Szanse- pytania pomocnicze”, powinien być cały czas wyświetlany i dostępny dla uczestników.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 2.3

Wymień szanse przedsiębiorstwa

SZANSE

Karta pracy dla uczestników nr 2.4

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje **Kartę pracy dla uczestników nr 2.4** i postępuje analogicznie jak w przypadku uzupełniania poprzednich kart. Trener wyświetla slajd prezentacji „Zagrożenia- pytania pomocnicze”. Trener czyta pytania pomocnicze i pomaga nakierować myśli uczestników na zagrożenia jakie mogą spotkać przedsiębiorstwo

Po przedstawieniu pytań prosi grupę o wypisanie zagrożeń do Karty pracy dla uczestników nr 2.4. W czasie trwania zadania slajd prezentacji „Zagrożenia- pytania pomocnicze”, powinien być cały czas wyświetlany i dostępny dla uczestników.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 2.4

Wymień zagrożenia przedsiębiorstwa

ZAGROŻENIA

Karta pracy dla uczestników nr 2.5

Wskazówka dla Trenera

Karta pracy dla uczestników nr 2.5 należy rozdać uczestnikom po wypełnieniu przez uczestników Karta nr 2.1-2.4. Trener prosi uczestników o ułożenie wszystkich kart pracy z poprzednich zajęć zgodnie z układem modelu SWOT. Trener wyświetla slajd prezentacji „Wnioski z analizy SWOT” i zapowiada pracę indywidualną. Uczestnicy będą o przeprowadzać analizy przedsiębiorstwa i wypełniać Kartę pracy dla uczestników nr 2.5.

W czasie trwania zadania slajd prezentacji „Wnioski z analizy SWOT””, powinien być cały czas wyświetlany i dostępny dla uczestników.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 2.5

Wnioski z analizy SWOT

WNIOSKI Z ANALIZY



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Moduł 3. Canvas - szablon modelu biznesowego

Karta pracy dla uczestników nr 3.1

Wskazówka dla Trenera

Kartę pracy dla uczestników nr 3.1 należy rozdać po części teoretycznej Modelu Canvas oraz po Analizie przykładowego przedsiębiorstwa w modelu Canvas.

Karta pracy uczestników 3.1. Składa się z dwóch części. Pierwsza część to szablon wypełniony pytaniami pomocniczymi. Druga część to szablon do wypełnienia.

Kartę należy wydrukować jednostronnie.

Karta pracy dla uczestników nr 3.1 część 1

KLUCZOWI PARTNERZY Kogo możemy uznać za kluczowego partnera? W jaki sposób możemy pozyskać partnerów?	KLUCZOWE DZIAŁANIA Jakie kluczowe działania musimy podjąć? KLUCZOWE ZASOBY Jakich kluczowych zasobów wymagają nasz produkt?	PROPOZYCJA WARTOŚCI Jaką wartość generujemy dla naszych klientów? Jakiego rodzaju problemy rozwiązujemy? Które potrzeby zaspokajamy? Jaki zbiór produktów i usług oferujemy?	RELACJE Z KLIENTAMI Jakiego rodzaju relacji oczekują od nas odbiorcy? KANAŁY Z jakich kanałów powinniśmy korzystać? W jaki sposób nawiązywać kontakty?	SEGMENTY KLIENTÓW Dla kogo tworzymy wartość? Kim są nasi najważniejsi klienci?
STRUKTURA KOSZTÓW Jakie koszty generuje nasza działalność? Które aspekty naszej działalności generują najwięcej kosztów i jak możemy je redukować?		STRUMIENIE PRZYCHODU Za jaką wartość Twoi klienci są gotowi zapłacić? W jaki sposób mają dokonywać się płatności?		

KLUCZOWI PARTNERZY	KLUCZOWE DZIAŁANIA	PROPOZYCJA WARTOŚCI	RELACJE Z KLIENTEM	SEGMENTY KLIENTÓW
	KLUCZOWE ZASOBY		KANAŁY	
STRUKTURA KOSZTÓW			STRUMIENIE PRZYCHODU	

Karta pracy dla uczestników nr 3.1 część 2

Moduł 4. Wypracowane modele biznesowe - zajęcia praktyczne - karty pracy

Karta pracy dla uczestników nr 4.1

Wskazówka dla Trenera

Kartę pracy dla uczestników nr 4.1 należy rozdać po części merytorycznej związanej z analizą SMART.

Karta pracy dla uczestników nr 4.1

Co chcę faktycznie osiągnąć? (konkretne sformułowanie)	
Co chcę zrobić w tym kierunku? (czas i energia, którą jestem gotowy zainwestować)	
Kiedy zacznę?	
Jak długo będę próbował? (minimalny czas)	
Ile czasu poświęcę codziennie na pracę nad sobą? (np. pół godziny, godzinę dziennie)	
Czy chciałbym włączyć kogoś do swoich zamierzeń? (rodziców, kolegów, przyjaciela)	
Jakich wybiegów użyję, żeby usprawiedliwić przed sobą brak realizacji wytyczonych celów?	
Jakie trudności mogą napotkać z innych stron? (np. przeładowanie pracą w szkole, obowiązkami domowymi)	
Termin pierwszej kontroli. Czy dotrzymuję warunków umowy? (np. po 1-2 tygodniach)	
Zadaj sobie pytania: Co może być przyczyną braku realizacji zamierzeń? Czy chcę kontynuować? Czy chcę coś zmienić i jak?	

Mój cel SMART: _____

Karta pracy uczestników nr 4.2.

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje Karta pracy uczestników nr 4.2. po części szkoleniowej poświęconej Analizie SMART.

Trener zapowiada pracę indywidualną. Prosi o stworzenie opisu działalności przez każdego uczestnika. Celem pracy jest stworzenie opisu będącego syntezą działalności. Opis powinien być stosunkowo krótki i zawierać następujące informacje:

- Co jest przedmiotem działania
- Do kogo jest kierowane
- Na czym przedsiębiorstwo będzie zarabiać.

Uczestnicy prezentują swoją pracę na forum . Inni uczestnicy oceniają czy opis jest zrozumiały. Mogą zadawać pytania i wprowadzać sugestie do opisu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy uczestników nr 4.2.

Opis przedsiębiorstwa

*Opisz krótko, co jest przedmiotem przedsięwzięcia, do kogo będzie skierowane,
na czym przedsięwzięcie będzie zarabiać.*

Karta pracy dla uczestników nr 4.3

Wskazówka dla Trenera

Trener zapowiada pracę nad kolejnym aspektem firmy. Uczestnicy będą skupiać się na swoich produktach i usługach. indywidua. Prosi o stworzenie opisu produktów i usług uczestników (punkt 1. w szablonie) oraz wpisanie pomysłów na dodatnie nowego produktu lub usługi, bądź modyfikację obecnych. (punkt 2. w szablonie).

Po stworzeniu opisu uczestnicy prezentują swoją pracę na forum. Każdy uczestnik prezentuje swoją pracę. Zadaniem pozostałych uczestników jest doradzanie osobie prezentującej, sugerowanie ulepszeń, nowych produktów

Inni uczestnicy oceniają czy opis jest zrozumiały. Mogą zadawać pytania i wprowadzać sugestie do opisu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.3

Opis produktu lub usługi
1. Opisz, jaki produkt sprzedajesz lub jaką usługę oferujesz, w taki sposób, alby można było w prosty sposób zidentyfikować zakres tego, co oferujesz/sprzedajesz. Jeśli są to produkty określ, jakiego będą rodzaju, jak duży wybór będzie w asortymencie. Jeśli usługi to, na czym będą polegały.
2. Czy jest coś, co można by było wprowadzić to Twojego biznesu? Czy masz pomysł na modyfikacje? Zapisz swoje pomysły i/lub sugestie innych uczestników.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.4

Wskazówka dla Trenera

Trener prosi uczestników o określenie sezonowości swoich produktów i/lub usług.

Karta pracy dla uczestników nr 4.4

Jakie jest zapotrzebowanie na produkt lub usługę? Określ czy oferowany produkt lub usługa ma charakter stały czy sezonowy, czy zależy np. od pór roku, trendów gospodarczych itp.

Zapotrzebowanie:	Miesiące	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
	Największe												
	duże												
	Średnie												
	Małe												
	bardzo małe												

Z czego wynika największe i duże zapotrzebowanie?

Z czego wynika małe i bardzo małe zapotrzebowanie?



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.5

Wskazówka dla Trenera

Trener rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 4.5 po prezentacji slajdów dotyczących analizy konkurencji. Prosi o postępowanie zgodnie z instrukcją w kartach pracy.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.5

Opis konkurencji

Liczba firm konkurencyjnych

Podaj liczbę firm wykonujących podobną działalność do Twojej w skali rynku, na którym działasz. Postaraj się przypomnieć konkretne nazwy firm i ich lokalizację.

Najwięksi konkurenci na rynku

Spośród wymienionych konkurentów, wskaż 3 największych. Krótko uzasadnij swój wybór.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.6.

Wskazówka dla Trenera

Celem zadania zawartego w Karta pracy dla uczestników nr 4.6 jest analiza 3 największych konkurencyjnych firm, wskazanych przez uczestników w Karcie pracy dla uczestników nr 4.5.

Karta pracy dla uczestników nr 4.6 składa się z 3 tabel. Każda tabel dotyczy jednego konkurenta.

Po zrobieniu analizy 3 konkurencji, uczestnicy prezentują swoje sposoby na przyciągnięcie klientów.

Karty należy wydrukować jednostronnie.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.6

Mocne i słabe strony Konkurencji

Opisz ofertę konkurencji pod kątem jej zalet i wad. Określ swoje pomysły na to by przejąć część klientów.

Konkurencja 1. Nazwa:

Mocne strony konkurencji	Słabe strony konkurencji

Mój sposób na przyciągnięcie klientów.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.6

Mocne i słabe strony Konkurencji

Opisz ofertę konkurencji pod kątem jej zalet i wad. Określ swoje pomysły na to by przejąć część klientów.

Konkurencja 2. Nazwa:

Mocne strony konkurencji	Słabe strony konkurencji

Mój sposób na przyciągnięcie klientów.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.6

Mocne i słabe strony Konkurencji

Opisz ofertę konkurencji pod kątem jej zalet i wad. Określ swoje pomysły na to by przejąć część klientów.

Konkurencja 3. Nazwa:

Mocne strony konkurencji	Słabe strony konkurencji

Mój sposób na przyciągnięcie klientów.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.7

Wskazówka dla Trenera

Celem zadania zawartego w Karcie pracy dla uczestników nr 4.6 jest tworzenie roboczego planu działania przedsiębiorstwa na najbliższe 3 miesiące uwzględniającego poszczególne zadania/działania/etapy istnienia firmy w pierwszych 3 miesiącach od jej założenia.

Zadaniem uczestników jest także określenie zasobów ludzkich w organizacji.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 4.7

Organizacja przedsięwzięcia

- 1. Plan realizacji (harmonogram) działania firmy przez pierwsze 3 miesiące prowadzenia firmy.**

Podaj w porządku chronologicznym poszczególne zadania/działania/etapy istnienia firmy w pierwszych 3 miesiącach od jej założenia.

- 2. Zasoby ludzkie.**

Opisz czy przedsięwzięcie prowadzisz indywidualnie czy przy udziale innych osób. Podaj liczbę osób, które ewentualnie chcesz zatrudnić. Czy będziesz zlecał usługi na zewnątrz w zależności od potrzeb (np. księgowość, usługi prawne, dostawcy produktów, działania reklamowe).

Moduł 5. Komunikacja z klientami firmy - karty pracy

Karta pracy dla uczestników nr 5.1

Wskazówka dla Trenera

Kartę należy rozdać po zapoznaniu uczestników z typami osobowości ludzkich.



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 5.1

Grupa docelowa	
1. Kim są Twoi klienci?	
2. Jakie mają cechy?	
3. Co spowodowało, że klienci szukają rozwiązania takiego jak Twój produkt lub usługa?	
4. Dlaczego skorzystali akurat z Twojego produktu lub usługi?	
5. Co zyskują klienci, wybierając Ciebie? (zamiast konkurencji)?	



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 5.2

Wskazówki dla Trenera

Kartę należy rozdać po zapoznaniu uczestników z typami klientów i procesem obsługi klienta.

Uczestnicy dobierają się w pary. Zadaniem uczestników będzie symulacja komunikacji z klientem.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 5.2

Zaprezentuj klientowi z problemem dowolną ofertę punktu sprzedaży.

- 1) dobrać partnera do wykonania ćwiczenia,
- 2) ustalić asortyment sprzedaży,
- 3) postępować zgodnie z etapami procesu sprzedaży,
- 4) sformułować pytania w celu określenia potrzeb klienta,
- 5) dopasować ofertę do potrzeb klienta,
- 6) dokonać prezentacji wybranego asortymentu.

Moduł 6. Budowa długofalowych relacji z klientami. - karty pracy

Karta pracy uczestników nr 6.1.

Wskazówka dla Trenera

Zadanie umieszczone na Karcie pracy uczestników nr 6.1. należy przeprowadzić po rozdziale dotyczącym prezentacji oferty handlowej. Uczestnicy prezentują swoje oferty na forum grupy.

Uwaga wypełniona **Karta pracy uczestników nr 6.1.** będzie potrzebna do ćwiczenia „Zbijanie obiekcji”.

Następnie Trener przechodzi przez następne części szkolenia. Po wykładzie dotyczącym „**Zbijaniu obiekcji**”, oraz po poznaniu technik „zbijania obiekcji”, uczestnicy dobierają się w pary i ich zadaniem jest próba podważania produktu lub usługi partnera. Uwagi mogą być wymyślone. Celem zadania jest wyćwiczenie uodparniania się na krytykę i wyćwiczenie umiejętności zbijania obiekcji.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 6.1.

Stwórz opis oferty jednego ze swoich produktów lub usług.

Wyjaśnij, jakie zalety i korzyści ma nasza oferta. Postaraj się użyć argumentów odwołując się do „motywacji od” i motywacji „do”.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Moduł 7. Sprzedaż - techniki negocjacyjne i sprzedażowe - karty pracy

Karta pracy dla uczestników nr 7.1

Wskazówka dla trenera

Karta pracy dla uczestników nr 7.1 jest testem sprawdzającym styl negocjacyjny uczestników.

Test należy rozdać po omówieniu umiejętności negocjacyjnych. Test składa się z 18 pytań.

Po wypełnieniu testu, uczestnicy samodzielnie wypełniają tabelę z punktacją. Rubryka z największą liczbą w komórce „suma” ukazuje styl negocjacyjny osoby rozwiązującej test.

Karta pracy dla uczestników nr 7.1

Test stylu negocjacji

	Zdanie / twierdzenie	Tak	Nie	To zależy
1.	Zwracam uwagę na dobrą atmosferę podczas rozmów.	☐	☐	☐
2.	Słowo „proszę” nie istnieje w moim słowniku negocjacyjnym	☐	☐	☐
3.	Na drodze do osiągnięcia celu często ustępuję w drobnych kwestiach.	☐	☐	☐
4.	Zwykle poszukuję rozwiązań korzystnych zarówno dla siebie jak i rozmówcy.	☐	☐	☐
5.	Mój stosunek do rozmówcy nie ma znaczenia dla przebiegu negocjacji.	☐	☐	☐
6.	Stosuję łagodne formy stawiania żądań i warunków.	☐	☐	☐
7.	Za wszelką cenę dążę do osiągnięcia celu negocjacji.	☐	☐	☐
8.	Tylko rzeczowe argumenty są w stanie przekonać mnie do innego rozwiązania.	☐	☐	☐
9.	W stosunku do swego rozmówcy jestem nieufny.	☐	☐	☐



	Zdanie / twierdzenie	Tak	Nie	To zależy
10.	Zawsze dobrze przygotowuję się do negocjacji; patrzę na problem z różnych stron by odpowiednio przedstawić swoje stanowisko w danych kwestiach.	☐	☐	☐
11.	Dążę do tego by rezultat rozmów był korzystny dla obu stron.	☐	☐	☐
12.	Niezwykle ważne jest dla mnie zachowanie pokerowej twarzy nawet, gdy rozmowy zmierzają w złym kierunku.	☐	☐	☐
13.	Partnera w negocjacjach traktuję jako przeciwnika, rywala na drodze do osiągnięcia celu.	☐	☐	☐
14.	W stosunku do swego rozmówcy jestem zwykle otwarty i szczery.	☐	☐	☐
15.	Stosując rzeczowe argumenty często udaje mi się przekonać rozmówcę do mojego rozwiązania.	☐	☐	☐
16.	Często stosuję różne triki, które pomagają w osiągnięciu zamierzonego celu.	☐	☐	☐
17.	Zawsze dbam o to, by móc zaproponować więcej niż jedno rozwiązanie.	☐	☐	☐
18.	Angażuję się emocjonalnie w prowadzoną rozmowę.	☐	☐	☐

Obliczanie punktów

Arkusz odpowiedzi:

Za każdą odpowiedź „TAK” należy przyznać sobie 1 pkt.

Za każdą odpowiedź „NIE” należy odjąć sobie punkt (należy wpisać -1 pkt).

Za każdą odpowiedź „TO ZALEŻY” należy wpisać 0 pkt.

Rubryka z największą liczbą punktów ukazuje styl negocjacyjny osoby rozwiązującej test.

Nr pytania	Punkty za odpowiedź	Nr pytania	Punkty za odpowiedź	Nr pytania	Punkty za odpowiedź
1		2		4	
3		7		5	
6		9		8	
11		12		10	
14		13		15	
18		16		17	
Suma punktów		Suma punktów		Suma punktów	
Styl kooperacyjny		Styl rywalizacyjny		Styl wokół interesów	

Karta pracy dla uczestników nr 7.2

Wskazówka dla trenera

Uczestnicy zostają zaproszeni do gry negocjacyjnej „W mydle Company”. Trener prosi o dobranie się w pary. Jednej osobie przydziela rolę strony A, drugiej Rolę strony B.

Trener rozdaje uczestnikom odpowiednie karty pracy

Rola strony A - Karta pracy dla uczestników nr 7.2 - A

Rola strony B - Karta pracy dla uczestników nr 7.2 - B

Przebieg gry negocjacyjnej

1. Trener przy użyciu prezentacji zapoznaje uczestników z zasadami gry
2. Trener przy użyciu prezentacji zapoznaje uczestników z tematem negocjacji
3. Trener daje czas uczestnikom na zapoznanie się e swoimi kartami roli oraz przygotowują się do negocjacji. Mają na to 30 minut.
4. Trener ogłasza czas rozpoczęcia negocjacji między uczestnikami. Czas negocjacji to 60 minut. Trener co 15 minut sygnalizuje uczestnikom upływ czasu.
5. 10 minut przed końcem czasu na negocjacji Trener przypomina o konieczności spisania i podpisania przez obie strony porozumienia i rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 7.3 (Porozumienie).
6. Trener liczy punktację negocjujących - korzystając z Tabeli punktacji dla trenera. Uczestnicy udają się na krótką przerwę.
7. Po ogłoszeniu wyników uczestnicy dyskutują o przeprowadzonej grze.

Gra negocjacyjna „W mydle Company”

Karta pracy dla uczestników nr 7.2

Rola strony A - Karta pracy dla uczestników nr 7.2 - A

KARTA STRONY A

Materiały Drogerii natura (poufne, tylko dla sklepu!)

Jako właścicielowi sklepu zależy Ci na udziale w programie promocyjnym, bo oznacza to spore upusty cenowe. Niestety wymogiem udziału w programie jest podpisanie umowy na długoterminowe dostawy towaru do sklepu. Niezależnie od tego, upusty są jednak na tyle atrakcyjne, że brak porozumienia z przedstawicielem firmy oznacza porażkę i końcowy wynik **to minus 6 punktów**.

Najważniejszą rzeczą do wynegocjowania jest dla Ciebie wielkość miesięcznych dostaw poszczególnych towarów, z asortymentu „W mydle Company”. Ich produkty generalnie sprzedają się nieźle i wielu klientów jest do nich przywiązanych.

Leśne mydło – Starsi mieszkańcy osiedla, na którym mieści się Twoją drogeria, uwielbiają Leśne mydło i wielu kupuje po kilka sztuk na zapas. Ten towar to absolutny priorytet i musisz wynegocjować dużą dostawę – 6 kartonów to najlepszy układ, większa ilość mogłaby zalegać w magazynie.

LEŚNE MYDŁO - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	1	2	3	4	5	6
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Mydło Orient – Hit z wysp Palau. Sprzedaje się nawet lepiej niż Leśne mydło i chętnie weźmiecie ich nawet 6 kartonów.

MYDŁO ORIENT - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ							
Punkty	0	1	2	4	5	6	7
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6	7

Olejek kokosowy –Przyjmuje się bardzo słabo i wielu starszych klientów drażnią nachalne reklamy tego olejku z młodymi modelkami. Sprzedaje się słabo i zalega na półkach.

OLEJEK KOKOSOWY - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	6	5	4	3	2	1
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Świecezki o zapachu kawy – Sprzedają się nieźle. Lubią je zwłaszcza kobiety.

ŚWIECZKI ZAPACHOWE - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	2	3	4	5	4	3
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Poza wielkością dostaw musisz wynegocjować jeszcze trzy istotne kwestie: termin dostaw, termin płatności i to czy dostaniecie do sklepu promocyjną partię towaru.

Termin dostaw – zależy wam na maksymalnej elastyczności dostaw do waszego sklepu – nie macie magazyniera i każda dodatkowa dostawa to dla was dodatkowa robota. Najlepiej byłoby gdybyście wynegocjowali z przedstawicielem firmy „W mydle Company” dostawę na telefon:

Co tydzień – 0 punktów

Co dwa tygodnie – 4 punkty

Dostawa na telefon – 8 punktów

Termin płatności – Im dłużej tym lepiej – czasami towar zalega po parę tygodni zanim cały zejdzie i nie widzicie powodu, żeby płacić za dostawę czegoś co jeszcze się nie sprzedało.

Punkty	-2	0	2	4	8
Termin	gotówka	7 dni	14 dni	21 dni	28 dni

Promocyjna partia towaru – Towar, który dostaniecie w promocji to czysty zysk – zwiększa obrót w całym sklepie, a wy jeszcze na nim zarabiacie:

Dostajecie towar na promocję: 6 punktów

Nie dostajecie: 0 punktów

Na osiągnięcie porozumienia macie tylko **60 minut**, a następnej okazji nie będzie, bo program promocyjny kończy się w tym tygodniu i nie zdążysz po raz kolejny odwiedzić sklepu i wynegocjować porozumienia.

Kiedy wynegocjujecie porozumienie, na które zgodzą się obie strony, spiszcie je w formularzu porozumienia, podpiszcie i oddajcie trenerowi. Niespisanie porozumienia oznacza porażkę obu stron.

Rola strony A - Karta pracy dla uczestników nr 7.2 - B

KARTA STRONY B

W mydle Company – Materiały dostawcy (poufne, tylko dla dostawcy!)

Jako przedstawicielowi handlowemu i dostawcy „W mydle Company” zależy Ci bardzo na podpisaniu tego Porozumienia. Jeśli nie uda Ci się go podpisać dziś, twój końcowy wynik wyniesie **-10 punktów**.

Najważniejszą rzeczą do wynegocjowania jest dla Ciebie **wielkość miesięcznych dostaw** poszczególnych towarów.

Leśne mydło – kilka lat temu wasz towar flagowy, obecnie coraz mniej modne. Wycofujecie je z asortymentu i szef sprzedaży naciska, żeby rozwozić tylko małe partie towaru – po 3 albo 4 kartony. W części sklepów, zwłaszcza na osiedlach gdzie mieszka sporo emerytów, **Leśne mydło** ciągle sprzedaje się nieźle, ale w skali całej firmy to już zbędny balast.

LEŚNE MYDŁO - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	2	2	3	3	2	2
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Mydło Orient – Hit z wyspy Palau. Sklepy biorą każdą ilość **Mydła Orient**, a towar schodzi tak szybko, że nie nadążacie z dostawami. Możesz zaoferować dostawy maksymalnie 6 kartonów **Mydła Orient**, bo na razie nie jesteście w stanie sprowadzać ich więcej niż w tej chwili, a towar trzeba wprowadzić do ponad 200 sklepów.

MYDŁO ORIENT - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	2	3	4	5	6	6
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Olejek kokosowy – Nowy, mocno reklamowany produkt w waszym asortymencie. Schodzi trochę opornie, ale szef nalega, żeby wciskać go gdzie się da.

OLEJEK KOKOSOWY - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	1	2	3	4	5	6
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Świecek o zapachu kawy – Bardzo problematyczny w dostawie towar. Świecek pakowane są w fatalne opakowania zbiorcze, które rozpadają się przy najmniejszym uszkodzeniu. Dział logistyki wymusił na was wożenie ich na specjalnych paletach po 2 opakowania, żeby uniknąć strat w towarze. Sprzedają się nieźle, ale sporo sklepów ma opór przed zamawianiem dodatkowych opakowań na zapas.

ŚWIECZKI ZAPACHOWE - PUNKTACJA ZA ILOŚĆ SPRZEDANYCH OPAKOWAŃ						
Punkty	2	6	2	6	2	6
Ilość opakowań	1	2	3	4	5	6

Poza wielkością dostaw musisz wynegocjować jeszcze trzy istotne kwestie: termin dostaw, termin płatności i to czy wstawicie do sklepu promocyjną partię towaru.

Termin dostaw – Najbardziej zależy wam na częstych dostawach do sklepu – macie wtedy możliwość reakcji na bieżące zapotrzebowanie i możecie dostosować ofertę do potrzeb sklepu. Do tego byłoby idealnie, gdyby dostawę do **Drogerii Natura** dało się wpisać na wtorek – wtedy idealnie wpisałaby się w Twój grafik odwiedzin w sklepach:

- a) Co tydzień – plus 8 punktów
- b) Co dwa tygodnie – plus 3 punkty
- c) Dostawa na telefon – minus 5 punktów
- d) Dostawa we wtorek – plus 2 punkty



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Termin płatności –im krótszy tym lepszy, najlepiej gdyby płacili od razu w gotówce.

Punkty	12	6	4	2	0
Termin	gotówka	7 dni	14 dni	21 dni	28 dni

Promocyjna partia towaru – promocja zawsze zwiększa sprzedaż, ale z drugiej strony przerzucenie jej kosztu na was tworzy dodatkowy koszt. Zresztą **Drogeria Natura** to mały sklep i nie ma większego sensu robienie tam specjalnej promocji.

a) Dajemy towar na promocję: plus 2 punkty

b) Nie dajemy: plus 4 punkty

Na osiągnięcie porozumienia macie tylko **60 minut**, a następnej okazji nie będzie, bo program promocyjny kończy się w tym tygodniu i nie zdążysz po raz kolejny odwiedzić sklepu i wynegocjować porozumienia.

Kiedy wynegocjujecie porozumienie, na które zgodzą się obie strony, spiszcie je w formularzu porozumienia, podpiszcie i oddajcie trenerowi. Niespisanie porozumienia oznacza porażkę obu stron.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 7.3

Wskazówka dla trenera

Karta pracy dla uczestników nr 7.3 służy spisaniu porozumienia z przeprowadzonych negocjacji.

Trener ma za zadanie sprawdzić wynik każdego wynegocjowanego porozumienia służy do tego TABELA PUNKTACJI DLA TRENERA.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 7.3

Porozumienie

Wielkość dostaw:

Leśne mydło: _____

Mydło Orient: _____

Olejek kokosowy: _____

Świece: _____

Termin dostaw: _____

Termin płatności: _____

Towar w promocji dla sklepu: _____

Podpisy:

Strona A: _____

Strona B: _____

TABELA PUNKTACJI DLA TRENERA

Dostawa Leśnego mydła						
Punkty dla Dostawcy	2	2	3	3	2	2
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	1	2	3	4	5	6
Punkty dla Dostawcy	1	2	3	4	5	6
Dostawa Mydła Orient						
Punkty dla Dostawcy	2	3	4	5	6	6
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	1	2	3	4	5	6
Punkty dla Dostawcy	0	1	2	4	5	6
Dostawa olejku kokosowego						
Punkty dla Dostawcy	1	2	3	4	5	6
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	1	2	3	4	5	6
Punkty dla Dostawcy	6	5	4	3	2	1
Dostawa świeczek o zapachu bzu						
Punkty dla Dostawcy	2	6	2	6	2	6
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	1	2	3	4	5	6
Punkty dla Dostawcy	2	4	3	5	4	3
Termin dostawy						
Punkty dla Dostawcy	8	3	-5	2		
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	tydz	dwa tyg	na telefon	wtorek		
Punkty dla Dostawcy	0	4	8	0		
Termin płatności						
Punkty dla Dostawcy	12	6	4	2	0	
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	gotówka	7 dni	14 dni	21 dni	28 dni	
Punkty dla Dostawcy	-2	0	2	4	8	
Promocyjna partia towaru						
Punkty dla Dostawcy	2	4				
Wynegocjowana ilość (w porozumieniu)	TAK	NIE				
Punkty dla Dostawcy	6	0				



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Moduł 8. Zarządzanie emocjami i stresem

Karta pracy dla uczestników nr 8.1

Wskazówka dla trenera

Uczestnicy powinni zostać podzieleni na 2 -3 osobowe grupy. Trener rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 8.1. Wspólnie zapoznają się z sytuacją i odpowiadają na pytania w karcie.

Następnie trener sprawdza wykonanie zadania.

Karta pracy dla uczestników nr 8.1

CZYNNIKI NASILAJĄCE / WYWOŁUJĄCE STRES

Po przeczytaniu podanej sytuacji, spróbujcie w grupie przedyskutować odpowiedzi na zamieszczone poniżej pytania.

O p i s s y t u a c j i:

Pani Katarzyna jest urzędniczką i ostatnio bywa coraz bardziej jest przygnębiona, niezadowolona a nawet wybucha złością. Uważa, że zbyt często gromadzi jej się za dużo „papierkowej roboty”, co powoduje, że nie wyrabia się z pracą na czas. Coraz częściej nie umie zdecydować, którą sprawą powinna zająć się w pierwszej kolejności, żeby podolać obowiązkom i nie być ciągle spięta. Każdego dnia nasuwają jej się myśli, że niektórymi sprawami powinien zająć się ktoś inny i że niektóre procedury utrudniają sprawne działanie. Pani Katarzyna właśnie dzisiaj zdobyła się na odwagę, by poprosić swoją kierowniczkę o pomoc – jednak w konfrontacji usłyszała: „Sama mam nie mniej pracy. A zresztą na papierosy i cegodzinną kawę to zawsze masz czas!?”.

Pytania i odpowiedzi:

1. Jakie czynniki spowodowały lub nasiliły odczuwanie stresu / napięcia?

2a. Jakie pojawiły się emocje negatywne?

2b. Jakie mogłyby pojawiać się pożądane emocje pozytywne?

3a. Jakie towarzyszyły myśli negatywne?

3b. Jaki mogłyby towarzyszyć myśli pozytywne?

4. Jakie działania bohaterka mogłaby podjąć, aby sprostać wymogom tej niekomfortowej sytuacji?



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Karta pracy dla uczestników nr 8.2

Wskazówka dla trenera

Uczestnicy powinni zostać podzieleni na 2 -3 osobowe grupy. Trener rozdaje Karta pracy dla uczestników nr 8.2. Wspólnie zapoznają się z sytuacją i odpowiadają na pytania w karcie.

Następnie trener sprawdza wykonanie zadania.

Karta pracy dla uczestników nr 8.2

CZYNNIKI NASILAJĄCE / WYWOŁUJĄCE STRES

Po przeczytaniu podanej sytuacji, spróbujcie w grupie przedyskutować odpowiedzi na zamieszczone poniżej pytania.

O p i s s y t u a c j i:

Impulsywna koleżanka z pokoju urzędniczego „starła się” z Panią Mirką i w powietrzu zawisła nieprzyjemna atmosfera. Pani Mirka już nie raz mówiła, że ma dość tych ciągłych kłótni. Raz poskarżyła się nawet petentce, która była przypadkowym świadkiem spięcia – mówiła wtedy ubolewając, że niestety, ale praca w urzędzie to ciągła walka, jak nie z „obibokami”, to znowu z „treserami”. Pani Mirka w końcu sobie myśli: „A co będę się wysilać. Niech inni teraz sobie popracują. W końcu zobaczę, co to znaczy czerpać przyjemność z pracy!”. Nie minął tydzień od zdarzenia, jak Pani Mirka do kadrowej dostarczyła zwolnienie lekarskie.

Pytania i odpowiedzi:

1. Jakie czynniki spowodowały lub nasiliły odczuwanie stresu / napięcia?

2a. Jakie pojawiły się emocje negatywne?

2b. Jakie mogłyby pojawiać się pożądane emocje pozytywne?

3a. Jakie towarzyszyły myśli negatywne?

3b. Jaki mogłyby towarzyszyć myśli pozytywne?

4. Jakie działania bohaterka mogłaby podjąć, aby sprostać wymogom tej niekomfortowej sytuacji?