



FEJLESZTÉSI PORTFÓLIÓ

Testreszabott, mérhető fejlesztés



Tartalomjegyzék

03 Röviden a Sensa

- 03 Szolgáltatásaink
- 04 Csapatunkról
- 04 Kiemelt referenciáink

05 Diagnosztika, mérés

- 05 Diagnosztikai eszközeink

09 Készségfejlesztés

- 10 E-learning
- 11 Ügyfélkommunikáció
- 12 Sales fejlesztés
- 14 Vezetőfejlesztés
- 16 Belső fejlesztők fejlesztése
- 17 Egyéni hatékonyság fejlesztése
- 18 Hagyományos tréningtartalmak
- 19 Együttműködés
- 20 Specifikus területek
- 21 Szervezetfejlesztés

Küldetésünk: kiemelkedő tanulási élmény által olyan munkatársi elégedettség elérése, ami elindítja a belső motivációt, az önreflexiót.

Ezáltal előmozdítjuk a tanultak alkalmazását – amit gyakran on the job támogatunk is - a munkatársak jóllétét, hatékonyságát és üzleti eredményességét.

CX – EX - LX

Customer experience – Employee experience – Learning experience

SZOLGÁLTATÁSAINK



Diagnosztika

mérés - objektív alapok



Szervezet- fejlesztés

Szervezeti kultúra

Stratégia
megvalósítás

Folyamatfejlesztés

Bónuszrendszer

Onboarding

Projekt branding



Készségfejlesztés

Tréning

Workshop

Team coaching

Action learning

Team building

Role play

Business és
executive coaching

On the job
coaching

Mentoring

Konzultáció

E-learning

Blended learning



Mérés

célok, eredmények monitorozása

Számos iparág valamennyi funkcionális területét fejlesztjük, mi magunk is folyamatosan fejlődünk, fejlesztünk, így portfóliónk igen széles.

CSAPATUNKRÓL

Több, mint 10 éve dolgozunk együtt 18 fős csapatunk legtöbb tagjával. Projekt csoportokba rendeződve tudunk igazán rugalmasak, hatékonyak lenni.



A projektekre az adott témában legtöbb tapasztalattal bíró trénereket, projektvezetőt delegáljuk.

KIEMELT REFERENCIÁINK a teljesség igénye nélkül



DENSO



MOLGROUP



invitech



sanoma

P&T
Planning & Trading Kft.



FANUC



BUDAPEST BANK



NOVARTIS



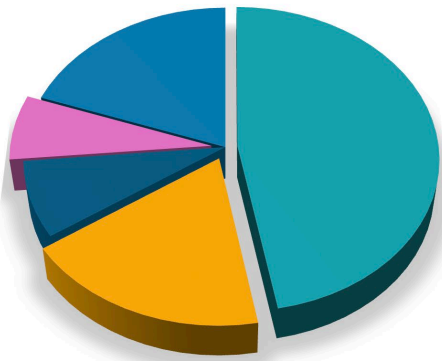
syngenta

A fókuszált fejlesztési terv objektív alapokon születik. Diagnosztikai eszközeinkkel szervezet, csapat és egyéni szinten is számszerűsíthetővé, így „láthatóvá” tesszük a soft tényezőket is.

Megfelelő diagnosztikai módszertannal a szervezeti kultúra is mérhetővé és fejleszthetővé válik.

DIAGNOSZTIKAI ESZKÖZEINK

„Csak azt tudjuk menedzselni, amit mérünk.” P. F. Drucker



Egyéni és specifikus diagnosztikai eszközeink

- DISC viselkedés teszt
- Személyiség-, kapacitás tesztek
- Sales alkalmasság, hatékonyság, motiváció teszt
- 360, 180 fokos felmérés
- Stressz tesztek
- Érzelmi intelligencia teszt
- Reziliencia teszt
- Konfliktuskezelés teszt
- Hálózatelemzés
- Mystery shopping
- Voice of customer

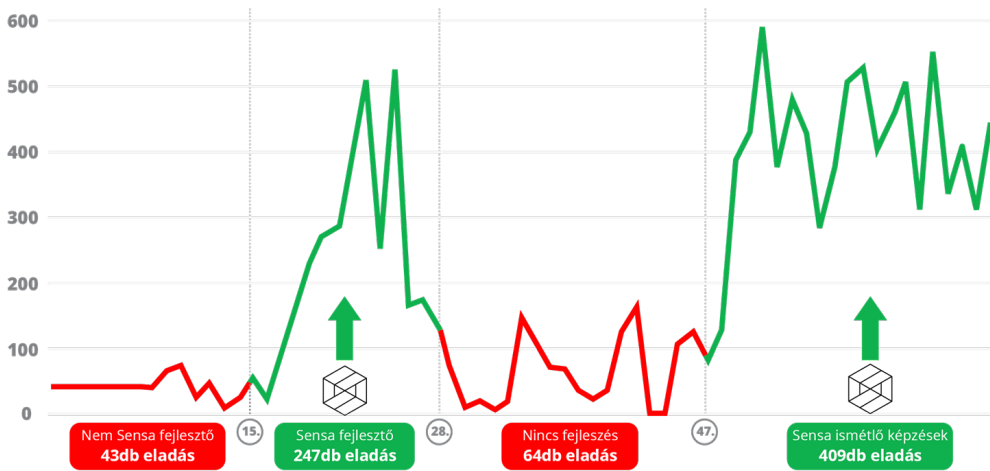
Elsődleges diagnosztikai eszközeink a szervezeti kultúra, vezetői hatás-mérés és az alkalmazott tudás mérése, melyeket alább részletezünk.



Alkalmazott tudás, stratégia megvalósításának mérése

Tréningjeinkről természetesen a résztvevők több tudással távoznak, mint amennyivel érkeztek – ez eredmény, de nem lehet elsődleges cél, mert nem vezet valós változáshoz, fejlődéshez.

Azt, hogy egy fejlesztés mennyit ér, az határozza meg, hogy a résztvevők mit alkalmaznak a tanultakból, hiszen csak az lesz hatással a kitűzött célokra (jóllét, ügyfél-elégedettség, üzleti eredmények).



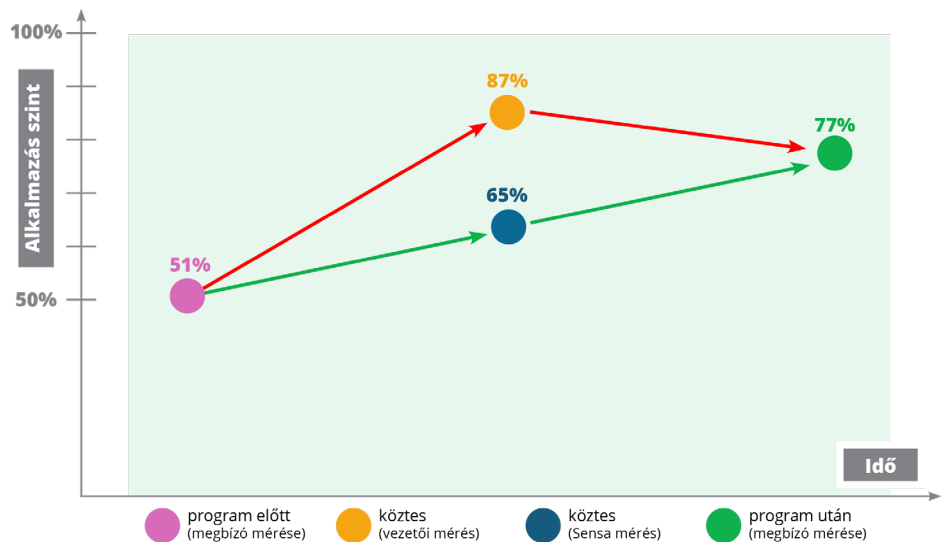
A fejlesztési vagy stratégiai célok teljesülését mérjük, monitorozzuk.

A megbízó saját mérése alapján

Ügyintézők „átrutinozásá” ajánlásra és eladásra (energiaszektor)

A célokhoz szükséges soft elemeket objektíven mérjük.

A mérési rendszert átadjuk, a közvetlen vezetők is mérnek a Sensa tanácsadók mellett.



Értékesítési kommunikáció „átrutinozása” (FMCG szektor)

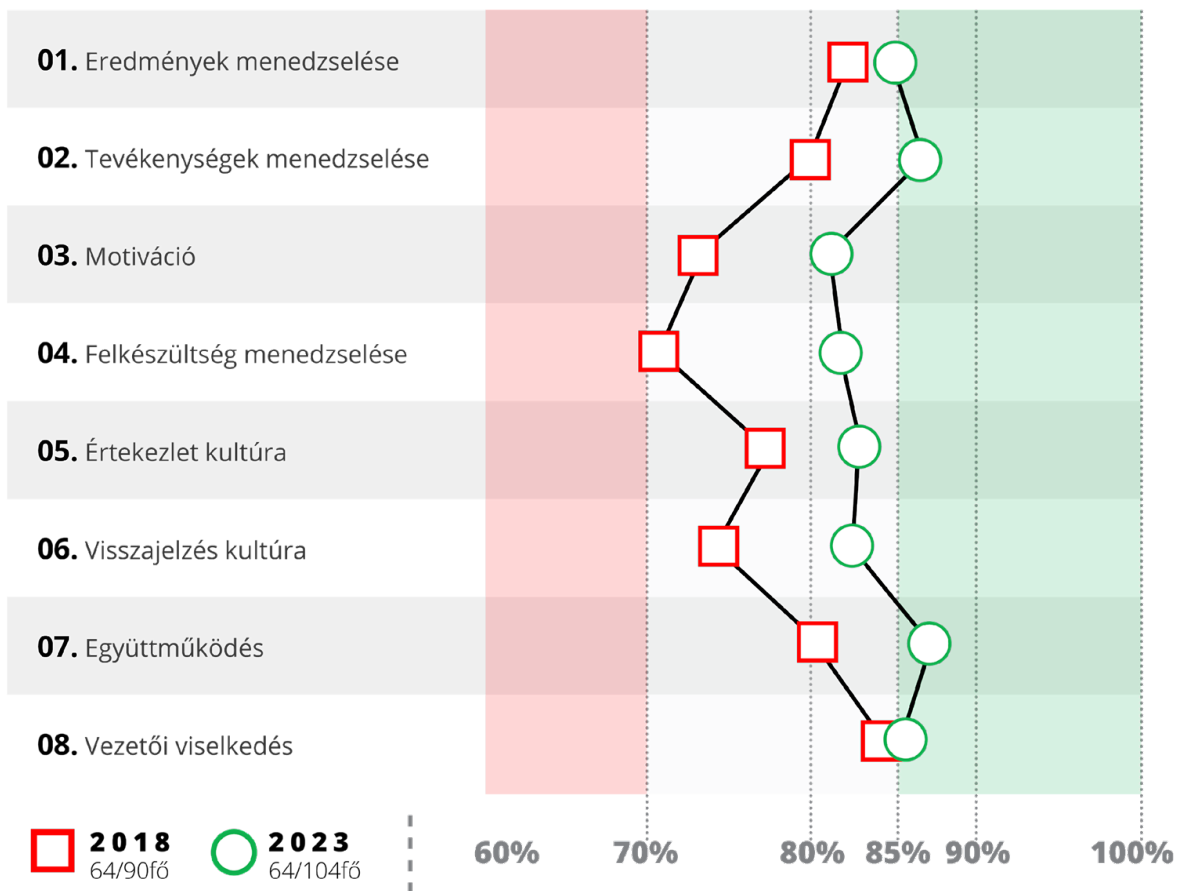


Szervezeti kultúra és vezetői hatás mérése

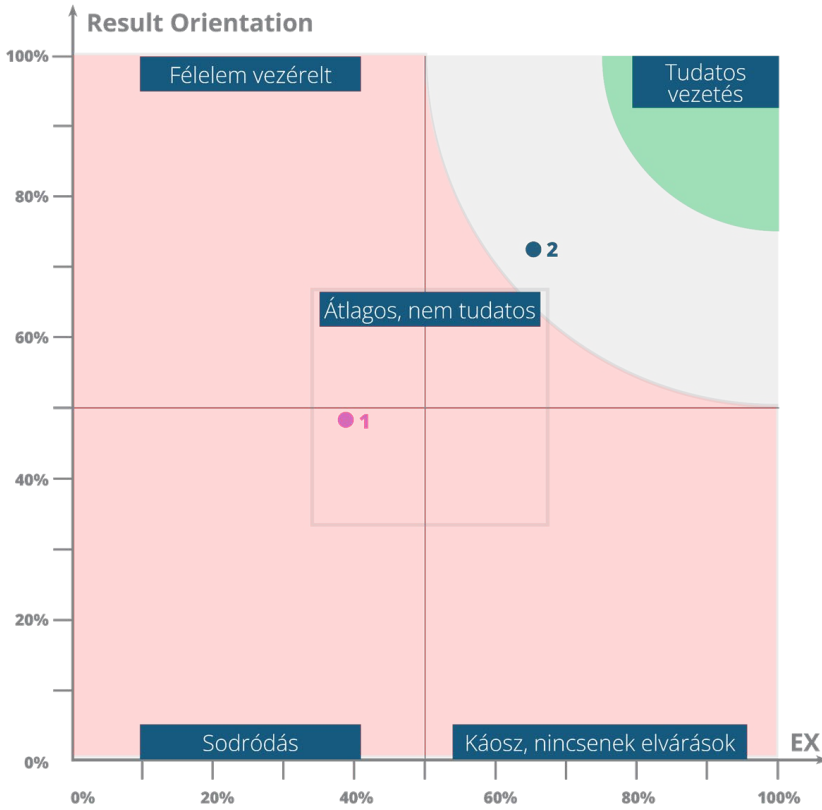
A szervezeti kultúráról gyakori „tévhit”, hogy nem fejleszthető, hanem csak úgy kialakul az emberek, a szokások által.

Valamilyen kultúra organikusan valóban kialakul mindezek által. Ugyanakkor a szervezeti kultúrát meghatározó soft tényezők, tudatosan mérhetők és fókuszáltan fejleszthetők.

“*„A kultúra megeszi a stratégiát reggelire!” Peter F. Drucker*

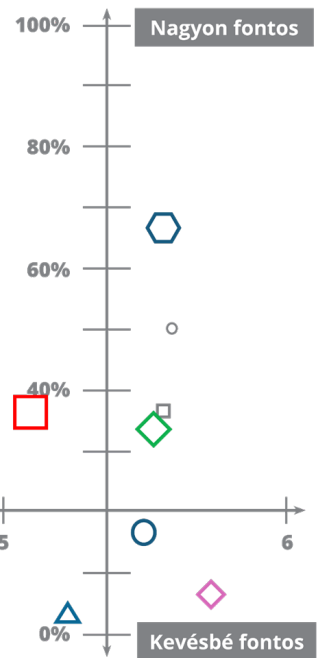


A soft elemeket rendszerszintre emeljük és monitorozzuk.



A vezetői hatást láthatóvá tesszük.

	Result Orientation	EX
● 1 Munkatársak véleménye 2021	48%	38%
● 2 Munkatársak véleménye 2023	72%	65%



Az egyéni preferenciákra építünk.

Jel	Kérdés
□	A vállalat stratégiája, jövőképe, küldetése, értékei az üzletkötők számára teljes mértékben ismertek
○	Az üzletkötők munkájukat teljes egészében a vállalati stratégia és értékek mentén végzik.
◊	Üzletkötőink teljes mértékben tisztában vannak a saját eladási tervükkel és felelősségükkel az eladási eredmények elérésében

A tréningtartalmak, helyzetgyakorlatok testreszabása és a fejlesztési program kialakítása során fókuszaink alapelveinkkel összhangban:

- 01** Külső és belső ügyfelek igényei
- 02** Résztvevők hozzáállása, elkötelezése, tartalom konkrét kihívásokra szabása, hiteles trénernek
- 03** Fenntarthatóság – komplex visszajelzések, akciótervek, rendszerek átadása
- 04** Szakmai és operatív projektvezetés, HR tehermentesítés

Leggyakrabban az alábbi témákban valósítjuk meg programjainkat:

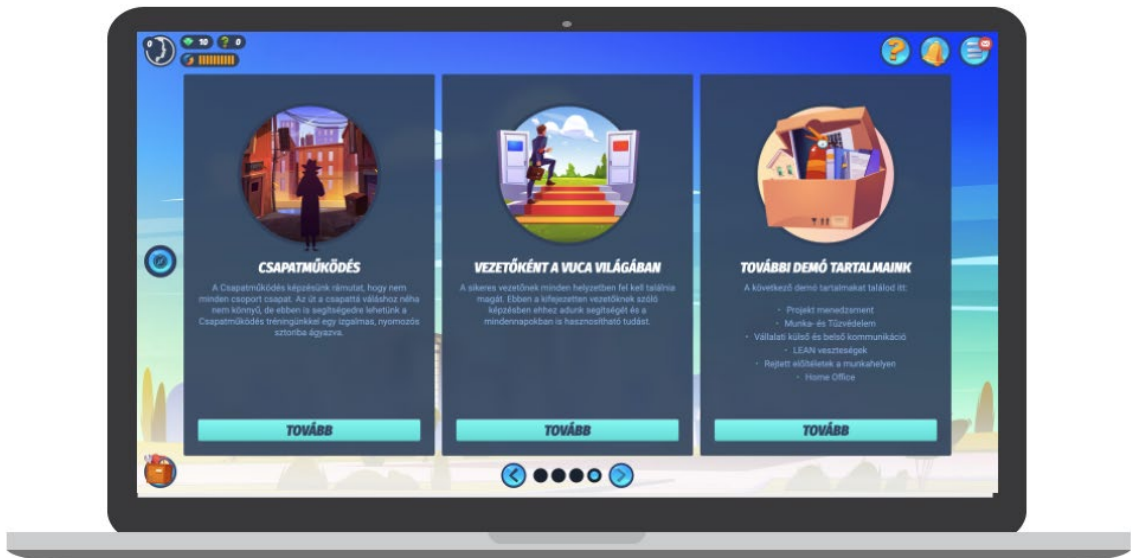


Visszajelzések alapján az értékeink, amelyek miatt ügyfeleink biztonságban érzik magukat projektjeink során:



E-LEARNING

A személyes és online fejlesztési alkalmak mellett fejlesztési programjainkat blended learning eszközökkel egészítjük ki vagy akár komplex rendszereket alakítunk ki.



Gamifikált, automatizált platform + komplex tartalom

Pl. egységes ügyfél-kommunikáció, vezetői alapképzés



Komplex Sensa-tartalom megbízónk LMS platformjára

Pl. onboarding, belső trénerok alapképzése



Konkrét problémára, akciókra fókuszáló egyedi tartalom

Pl. új termék bevezetése, üzenet átadása, belső projekt akciók megvalósítása



Meglévő e-learning rendszer felülvizsgálata

A fejlesztési célhoz igazítva javasolt

- néhány tréningalkalmat megtartani a tartalom kialakításhoz és/vagy
- az e-learning formában átadott tudást role play-ekkel vagy akár mystery shoppinggal követni

ÜGYFÉLKOMMUNIKÁCIÓ

Hogy mennyire tudunk külső és belső ügyfeleinkkel hatékonyan, tudatosan kommunikálni, **mennyire tudunk rájuk hatást gyakorolni vagy a céljainkat érvényesíteni**, nagyban függ az ő elvárásaiktól, igényeiktől és a jelenlegi munkaköri adottságoktól pl. hívásidőtől, kommunikációs szokásoktól.



- Személyes ügyfélkommunikáció és ügyfél-élmény
- Telefonos ügyfélkommunikáció és ügyfél-élmény
- Írásos ügyfélkommunikáció – chat operatárok, help desc
- Belső ügyfélkommunikáció, ügyfélkezelés
- Ügyfélorientáció és ügyfél-elégedettség a vállalaton belül és kívül – HR, szervíz, egyéb funkcionális területek
- Asszertív kommunikáció az ügyfelekkel
- Kifogás-, panaszkezelés, reklamáció kezelése – szóban és írásban
- Nehéz ügyfelek, nehéz helyzetek kezelése
- Ügyfél-típusok kezelése
- Értékesítés, lead generálás ügyintézőként

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

SALES FEJLESZTÉS 1.

Egy értékesítő számos különböző emberrel, helyzettel találkozik – új termék, vevői hozzáállás, új piac –, amit gyakran **prompt** kell megoldani.

A tréning előkészítése során fontos megismernünk az értékesítés meghatározó körülményeit és **célzottan fejleszteni**ünk, mert a „sales-es résztvevőinket a „megoldás” érdekli.



A tréning témái a prioritásoknak megfelelően lehetnek:

Tudatosság az eladások során

- Kapcsolatfelvétel és -építés
- Igényfelmérés
- 3D kérdezéstechnika
- Érveléstechnika
- Proaktív kifogáskezelés
- Árkezelés
- Hatékony zárási technikák

Rendszerben gondolkodás

- Key account management – rendszerek és kommunikáció
- Targeting – területmenedzsment
- Ügyfél elégedettség- gondozás

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

Egyedi igényekre további sales fejlesztési megoldásokat javasolunk

SALES FEJLESZTÉS 2.

A tréning témái a prioritásoknak megfelelően lehetnek:

Soft sales kommunikáció

- Értékesítői attitűd
- Elkötelezettség megszerzése
- Storytelling a tárgyalásokon
- Értékesítői típusok
- Tárgyalástechnika
- Eladástechnika
- Aktív figyelem
- Ügyfél-típusok
- Tranzakcióanalízis – vevői és saját énéllapotok

Sales expert technikák

- Konzultatív sales
- Networking, ajánlás kérése
- Up-sell, cross-sell
- Értékrend alapú tárgyalás
- Meggyőzőestechnika

Értékesítési és kommunikációs csatornák

- Személyes eladási beszélgetések felépítése
- Telesales
- Írásos tárgyalástechnika
- Eladás bemutató teremben
- Értékesítés, lead generálás ügyintézőként
- Hideghívás
- Bolti eladás
- Viszonteladók aktivizálása



A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

Egyedi igényekre további sales fejlesztési megoldásokat javasolunk

VEZETŐFEJLESZTÉS 1.

A változások kezelése a vezetőket terheli és mindezt fontos úgy menedzselniük, hogy beosztottaikban **belső motivációt ébresszenek** és életben is tartsák azt.

Fontos tisztán látnunk, hol tartanak a vezetők, mik az aktuális célok, kihívások. **Rendszerszintű megoldást** szükséges adnunk számukra és olyan soft tudáselemeket, melyekkel a **célok megvalósíttatása**, azaz a rendszer üzemeltetése kivitelezhető.



Vezetői készség- és önfejlesztés

- Selfcoaching technikák
- Vezetői reziliencia
- Változásmenedzsment, változáskezelés
- Vezetői feladatok és felkészültség
- Vezetői kommunikáció és viselkedés
- Vezetői időgazdálkodás
- Megoldásorientált szemléletmód
- Hatékony vezetési stílusok
- Vezetői personal branding
- Vezetői mindfulness
- Prezentációtechnika
- EQ a vezetésben
- Helyzetfüggő vezetés
- Bizalom megszerzése és megtartása

Vezetővé válás

- Vezetés formális hatalom nélkül
- A vezetés első 100 napja
- A vezetés alapjai

A vezető különböző szerepekben

- Sales management
- Vezető, mint mentor
- Felsővezetői kommunikáció
- Vezetői szereptudatosság

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

VEZETŐFEJLESZTÉS 2.

Vezetői kommunikáció

- Főnökből vezető
- Vezetői meggyőzőestechnika
- Hatékony értekezlet tartása
- Remote vezetés
- Konfliktuskezelés vezetőként
- Vezetés a középvezetőkön keresztül
- Munkatársi viselkedési stílusok kezelése
- Vezető mint moderátor
- Tudatos visszajelzés adás-kérés-fogadás
- Y-koncepció ®
- Agilitás a vezetésben és a vezetői kommunikációban

Csapat kezelése

- Generációs különbségek kezelése
- Munkatársi kiégés megelőzése
- Felhatalmazó vezető
- Csapatkohézió, szervezeti magatartás

Rendszerben gondolkodás

- Projektmenedzsment, agilis módszertanok
- Utánpótlás nevelés
- Stratégiai / operatív vezetés
- Visszajelzési kultúra kialakítása és működtetése
- Teljesítménymenedzsment
- Értekezletkultúra
- ETF alapú vezetés

Munkatársak fejlesztése, motiválása, utánpótlás nevelése

- SDT alapú vezetés, motiválás
- Munkatársak motiválása
- Fejlesztő vezetői attitűd
- Talentek fejlesztése
- Vezető mint coach
- Munkatársak önállóságának elősegítése
- Teljesítményértékelés, delegálás, motiválás, következetesség
- Motiváció 3.0

BELSŐ FEJLESZTŐK FEJLESZTÉSE

A folyamatos fejlődésben, valamint a külsős fejlesztések fenntartásában a vezetők mellett kiemelt szerepet kapnak a belső fejlesztők.

Fontos, hogy a **szervezeti célokkal** és a külsős fejlesztőkkel összhangban tudjanak dolgozni, a **miérteket** és a **hogyanokat** transzparensen tudják képviselni, az **egyéneket támogatni**, az **eredményeket monitorozni**.



- Belső trénerok fejlesztése – tréneri készségfejlesztés vagy konkrét tréningtartalom, know-how átadás
- Belső coach-ok fejlesztése
- Mentorképzés
- HR mint belső tanácsadó
- Kulcsemberek, hatásközpontok, supervisorok fejlesztése
- Csoportdinamika, szervezeti magatartás
- Érzelmi intelligencia az oktatásban
- Moderációs technikák
- Prezentációk készítése, előadása

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

Egyedi igényekre további belső fejlesztői megoldásokat javasolunk

EGYÉNI HATÉKONYSÁG FEJLESZTÉSE

Szinte minden csoportos fejlesztés valójában az egyént fejleszti. Alábbi témáink elsősorban az egyéni, emberi működési hatékonyságot segítik elő és „csak” közvetett pozitív hatásuk van a szervezeti hatékonyságra.

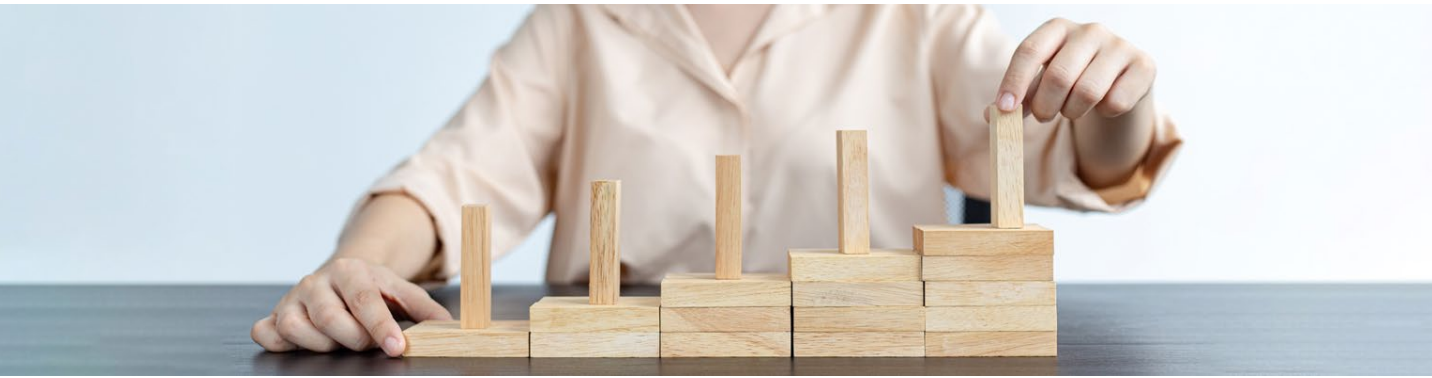
A tréning előkészítése során fontos a résztvevők jelenlegi érzéseinek, elakadásainak átbeszélése, mert a témák pszichológia alapúak.



- Stresszkezelés
- Reziliencia
- Mental health
- Personal branding / önérvényesítés
- Mindfulness
- Growth mindset
- Megoldásorientált szemléletmód
- Önismeret
- Érzelmi intelligencia
- Selfmanagement
- Változás megélése, kezelése
- Erősségeinkre építve kapacitásaink kiaknázása (személyiség tesztrel)
- Egyéni és társas kompetenciák
- Proaktivitás – kezdő, haladó
- Kiegészítés kezelése
- Konferenciára való felkészülés
- 4. generációs időgazdálkodás
- Proaktív konfliktuskezelés

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

HAGYOMÁNYOS TRÉNINGTARTALMAK



Soft készségek

- Érzelmi intelligencia
- Proaktivitás – kezdő, haladó
- Innovatív gondolkodás
- Változáskezelés
- Growth mindset

Rendszerben gondolkodás

- Projektmenedzsment, agilis módszertanokkal
- Idő- és feladatmenedzsment
- Kulcsemberek, hatásközpontok fejlesztése

Előadói készségek

- Prezentációk készítése, előadás
- Prezentáció – üzenetátadás és hatásgyakorlás – kezdő, haladó
- Hatásgyakorlás a virtuális térben
- Storytelling a prezentációban

Csapatfejlesztés

- Bizalomtréning (méréssel)
- Hatékony együttműködés
- Csoportszerepek, - dinamika
- Problémamegoldás csapatban
- Csapat visszajelzés-kultúrája
- Csapaton belüli konfliktusok feloldása, kezelése

Kommunikáció

- Proaktív kifogáskezelés
- Viselkedés alapú kommunikáció – DISC – kezdő, haladó
- Asszertivitás – kezdő, haladó
- Konfliktuskezelés
- Moderációs technikák
- Énállapotok, nehéz emberek, nehéz helyzetek kezelése – kezdő, haladó

A témák csoportos és egyéni fejlesztés témái is lehetnek.

EGYÜTTMŰKÖDÉS

Együttműködési tréningjeink jellemzően a közös szórakozás mellett valamilyen **konkrét céllal** történnek.

Az együttműködés egy sebezhető érték. Fontos, hogy a tréning pillanatában aktuális csoport szintű jelenségeket a tréning előkészítésekor átbeszéljük. A tréning jellegéhez mérten „vegyük elő” és **dolgozzuk fel az elakadásokat együtt**, oldott hangulatban.



- Generációk közti együttműködés
- Interkulturális tréning
- Csapatépítés
- Együttműködés társosztályokkal
- Önismeret alapú együttműködés (személyiség-, viselkedés tesztel)
- Rendhagyó önfejlesztő és csapatépítő tréningek
 - ▷ Kimozdulás a komfortzónából
 - ▷ Életszemlélet formáló rendhagyó programok

SPECIFIKUS TERÜLETEK

Komplex fejlesztési programjaink során számos olyan terület, folyamat fejlesztésével, helyzet megoldásával dolgoztunk már, melyek célja első sorban nem a készségfejlesztés.



A teljesség igénye nélkül ezek többek közt az alábbiak:

- **Hatásos podcast készítés**
- **Globális elvárás, lokális megvalósítás**
stratégiai irányok lebontása megvalósítható, elkötelező **miértekre** és **hogyanokra**
- **Szervezeti változások támogatása**
új felsővezető, új célok, új felelőségi- és hatáskörök, funkciók összevonása, egyéb szervezeti változások támogatása
- **Role play**
mint fejlesztési eszköz vagy, mint ciklusmeeting programelem
- **Mediáció** – erős konfliktusok feloldása
- **Projekt branding**
a fejlesztési projekttel kapcsolatos elkötelezettség erősítéséhez

Egyedi igényekre további specifikus tartalmakat javasolunk

SZERVEZETFEJLESZTÉS

Fontos, hogy a szervezetet érintő fejlesztés során tisztán lássuk az **egyének érintettségét** is, és a fejlesztések rájuk gyakorolt hatását.

Tekintettel legyünk az ő igényeikre, ezáltal már a tervezés során nagyban elősegítsük motivációjukat a fejlesztéssel kapcsolatban.



A teljesség igénye nélkül szervezetfejlesztési területeink:

- **Szervezeti kultúra, vezetői hatás mérése**
csoportos és egyéni fejlesztési terv készítése objektív alapokon
- **Stratégiai megvalósító** workshop sorozat a kulcsemberekkel
- **Folyamatfejlesztés**
- **Teljesítményértékelés és bónuszrendszer** korrekciója, kialakítása
- **Onbaording**
folyamat kidolgozása, támogató dokumentumok, tréning és /vagy gamifikált e-learning rendszer kialakítása
- **Outplacement program támogatása**
a felmondás utáni időszak megkönnyítése az elbocsátások előtt
- **Mérési rendszer kialakítása**
- **Egyedi kérdőíves felmérések** – egyedi kérdőíves rendszerünkkel
- **Projekt branding**
belső programok, projektek, ügy, üzenet átadásának, elfogadottságának erősítése
- **Szervezeti változások támogatása**



SENSA

consulting

Kultúrát építünk

sensa.hu