



Learning by doing

MODULE QUALITY CONSULTING

FURNIZOR DE FORMARE PROFESIONALA INSCRIS IN REGISTRUL NATIONAL AL FURNIZORILOR AUTORIZATI, ACREDITAT DE A.N.C.

Cod program: MQC 013

COMPETENTE ANTREPRENORIALE DEZVOLTAREA PERFORMANTEI – COACHING

Program de perfectionare acreditat de: MMFPSPV, MEN, ANC

LECTOR: DORU CURTEANU, Doctor in Management, Professional Business Counselor Certificat de Washington State University, Tehnici de training pentru manageri la IESE Barcelona.

Acest program se adresează managerilor, directorilor, șefilor de servicii sau compartimente, persoanelor care urmează să fie promovate în funcții de conducere și care sunt interesate de creșterea performanțelor angajaților pe care îi conduc.

Tematici abordate în cadrul programului

1. Rolul de coach al managerului

- ✓ Ce este coaching-ul?
- ✓ Diferențe între coaching și training, mentoring, consultanță, consiliere, management
- ✓ Cele 4 roluri esențiale ale managerului
- ✓ Relația antrenor - jucător
- ✓ Modelul Vezi Acționezi Obții pentru înțelegerea comportamentului și performanțelor angajaților
- ✓ Cum învață oamenii: ciclul lui KOLB și stiluri de învățare (chestionar)
- ✓ Momente favorabile pentru inițierea dialogului de coaching
- ✓ Coaching situațional

2. Cum să începem bine o sesiune de coaching cei 5 C

- ✓ Connection: construirea relației cu clientul (jucătorul)
- ✓ Contract: stabilirea de comun acord a modului de lucru
- ✓ Concern: înțelegerea obiectivelor sau problemelor clientului
- ✓ Clock: gestiunea timpului
- ✓ Checkpoint: verificarea faptului dacă intervenția adecvată este coachingul

3. Modelul GROW

- ✓ Goal: scop, obiectiv
- ✓ Reality: cum percepe clientul situația
- ✓ Options: explorarea opțiunilor (descătușarea creativității, schimbarea cadrului de referință al clientului)
- ✓ Will: angajarea la un anumit curs de acțiune
- ✓ Conștientizare și Responsabilitate
- ✓ Întrebări care pot fi utilizate în fiecare etapă a modelului GROW

4. Arta de a adresa întrebări eficiente

- ✓ Cinci principii cheie
- ✓ Busola întrebărilor pentru evaluarea direcției în care conduce o anumită întrebare
 - Lărgirea perspectivei pentru a avea o imagine de ansamblu
 - Îngustarea perspectivei pentru a găsi detalii relevante
 - Clarificare
 - Orientare spre acțiune
- ✓ Șapte păcate capitale în formularea întrebărilor

5. Ascultarea activă

- ✓ Obstacole în calea ascultării
- ✓ Dezvoltarea abilităților de ascultare
- ✓ Ascultarea cu intenție

6. Reflectarea, sumarizarea și încheierea

- ✓ Despre informații lipsă, nepotriviri, contradicții, cuvinte și fraze "încărcate" emoțional, presupuneri și generalizări în discursul clientului
- ✓ Procesul de "ogîndire" la nivel non-verbal
- ✓ Sumarizarea: când și cum
- ✓ Sumarizarea realizată de coach
- ✓ Sumarizarea realizată de către client
- ✓ Oferirea posibilității clientului de a alege direcția în care să continue sesiunea
- ✓ Cum să încheiem bine o sesiune de coaching

Metodele de lucru pe care le utilizăm în acest training:

- Prezentări cu impact
- Vizionarea și comentarea unor materiale video
- Discuții de grup structurate
- Simulări și jocuri de rol
- Sesiuni de feedback și feed-forward

CONDITII DE INSCRIERE:

- Completarea și transmiterea pe fax sau e-mail a formularului de înscriere sau încheierea unui contract specific.

Pentru obținerea **Certificatului de absolvire** se vor transmite următoarele documente:

- copie CI,
- copie diploma se studii.

- Locațiile de desfășurare a cursurilor se vor stabili funcție de opțiunile cursanților și de locurile disponibile oferite de unitățile hoteliere.
- Module Quality Consulting, organizator al programelor de perfecționare, își rezervă dreptul pentru schimbări în ceea ce privește formatorii, intervalele de timp de desfășurare, locația sau anularea programului dacă situația creată impune acest lucru.

- Formularul de înscriere împreună cu tematica cursului și oferta programelor tin loc de contract între parti.

Participantii la program vor primi **Diplome de Participare** eliberate de MQC. **Certificatul de absolvire** cu recunoaștere națională, obținut în urma evaluării finale va avea titlatura: "**COMPETENTE ANTREPRENORIALE**".

MODULE QUALITY CONSULTING S.R.L.

C.I.F. RO 18687323; J29/1109/19.05.06; Str. Petrolistilor nr. 25, cod postal: 105300 Boldesti-Scaeni
Tel./fax: 0244 / 212 020; 0244 / 210 518; mobil: + 40 729 089 974; +40 0730 083 989; + 40 0730 084 989;
e-mail: office@mqconsulting.ro, www.mqconsulting.ro