Предложение по проведению программы

бизнес-лагеря «перезагрузка директора»

* *Место реализации: г. Пермь, ребячий лагерь «Новое поколение»*
* *Длительность оказания услуги: 24 часа.*
* *Количество обучаемых: 1 группа, до 40 человек.*
* *Срок оказания услуги: 25-28 марта 2024.*

*В этом году программа бизнес-лагеря «Перезагрузка директора» построена на идее того, что составляющие успешного лагеря это профессиональный руководитель и первоклассная команда. Нам предстоит развитие и совершенствование навыков современного руководителя, навыков неформального лидерства и построения первоклассных команд, а также инструментов работы со сложными жалобами наших клиентов. Бизнес-лагерь ориентирован на действующих руководителей стационарных и программных лагерей, тех, кто только стал или планирует стать директором лагеря.*

25 марта (8 часов)

Программа тренинга

«Лидерство и создание превосходных команд управления лагерем»

* Лидер и команда. Распределение ролей в неформальном лидерстве. Что должны и чего не должны делать лидеры команд. Отличие руководителя от лидера. Практики неформального лидерства.
* Что такое современная команда управления лагерем. Основы команды и правила работы. Как добавить команде энергии. Принципы внутрикомандного взаимодействия.
* Методы формирования и развития команд. Модели создания высокоэффективных команд. Стратегии непрерывного совершенствования команд.
* Оценка эффективности команды и план перехода к первоклассной команде. Кривая командной эффективности.

*Практический блок модуля:* кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.

26 марта (8 часов)

Программа тренинга

«НеДетский менеджмент: практики регулярного менеджмента и работа с «неудобными» сотрудниками»

* Практики регулярного менеджмента. Технологии делегирования и ситуационного лидерства. Инструменты эффективного делегирования. Как правильно ставить задачи сотрудникам. Проведение эффективных совещаний. Развивающая обратная связь и принципы ее проведения.
* Работа с «неудобными» сотрудниками. Какие категории «неудобных» сотрудников встречаются в рамках лагеря. Как «приручить» сотрудников, которые снижают продуктивность команды. Инструменты повышения лояльности «неудобных» сотрудников.
* Современное поколение работников. Трудовые ценности поколения Z. Какие требования поколение Z предъявляют работодателю? Чем и как мотивировать современное поколение работников.

*Практический блок модуля:* кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.

27 марта (8 часов)

Программа тренинга

«НеДетская клиентоориентированность: методики работы с жалобами клиентов»

* Клиентский сервис в сфере детского отдыха и его особенности. Недовольство клиентов и возможные последствия для лагеря.
* Классификация жалоб в детском лагере. Обоснованные и не обоснованные жалобы
* Работа с жалобами и претензиями клиентов. Структура процесса обработки жалоб.
* Зачем активизировать жалобы клиентов. Жалобы, которые приносят деньги вашему лагерю.
* Как отвечать на жалобы. Путь от жалобы к лояльному клиенту. Как сгладить ситуацию после жалобы и оставить клиента лояльным.
* Техники удивительного сервиса, превосходящие ожидания клиентов. Психология сервиса и запросы на индивидуальное обслуживание.

*Практический блок модуля:* кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.