



**Каталог обучающих программ  
Wilson Learning Worldwide Russia  
в формате тренингов  
и индивидуальных консультаций  
2023 ÷ 2024 гг.**

## Корпорация Wilson Learning

Одна из старейших образовательных (тренинговых) компаний в мире. Мы работаем более, чем в 45 странах мира, на 25 языках. Основное направление обучения «soft skills» – эффективное использование потенциала человека в сфере бизнеса. В настоящее время компания проводит обучение по 400 обучающим и оценочным программам.

## Экспертная оценка тренинговых программ Wilson Learning

Ежегодно удостоивается самых высоких оценок в номинациях ведущих агентств и компаний, занимающихся мониторингом и оценкой тренингового образования по всему миру: *Top Learning Provider of the Year (HR World Future Skills Awards)*, *Top Sales Training Companies (Selling Power)*, *Top 20 Company – Learning Services, Sales Training, Sales Training and Enablement (Training Industry)*, *Choice Wards Leadership Development (Training Network)*.

## Где разрабатываются обучающие программы

Тренинги создаются в двух исследовательских центрах корпорации Wilson Learning, в США и Великобритании, международным коллективом психологов, социологов, маркетологов и экономистов. Тренинги базируются на фундаментальных законах психологии, социологии, культурологии, однако они очень понятны, доступны и предназначены исключительно для практического использования людьми, далекими от академической науки. Их задача – предоставить высокоэффективный инструмент для управления людьми в бизнесе и личной жизни, достижения успеха. Девиз Wilson Learning «Просто и доступно о сложном – для каждого».

## Как построено обучение в Wilson Learning

Тренинги состоят из теоретических и практических модулей, причем последние играют приоритетную роль. На тренингах используют учебные пособия и видеоматериалы, авторские права на которые принадлежат Wilson Learning Worldwide. Тренинги проводятся в интерактивном формате и, как правило, сопровождаются *Follow up - сессиями*. Тренеры Wilson Learning создают атмосферу сотрудничества, эмоционально-психологического комфорта и вовлеченности, предоставляют корректирующую и вдохновляющую обратную связь участникам обучения в ходе и по итогам тренингов.

## Модульный формат программ

Wilson Learning использует модульный подход при создании обучающих программ. Такой подход позволяет проводить кастомизацию и адаптацию тренингов, с учетом культурных, социально-экономических и иных различий, при проведении обучения в разных странах мира для разных сегментов бизнеса и разных Клиентов.

## Дополнительные услуги

Помимо тренингов, коучинга, индивидуального консультирования, командообразующих мероприятий, разработки тренингов «под ключ» мы проводим *Центр Оценки Персонала* в сфере soft skills.

**Получить более подробную информацию о компании и наших услугах Вы можете:**

[www.wl-r.ru](http://www.wl-r.ru) (российский сайт)

[www.wilsonlearning.com](http://www.wilsonlearning.com) (глобальный сайт)

+7 (495) 2150076 +7 (962) 9123401 (представительство в России и странах СНГ)

## Перечень тренингов

### **Менеджмент и Лидерство**

- *Искусство быть начальником*
- *Лидерство в условиях изменений*
- *Менеджер – Лидер*
- *Стратегическое лидерство: результативность и вовлеченность*
- *Как развивать подчиненных (коучинг)*
- *Обучение на рабочем месте*
- *Постановка производственных задач*
- *Эффективные способы нематериальной мотивации*
- *Делегирование полномочий и управление*
- *Предоставление обратной связи*
- *Принятие рискованных решений*
- *Стресс-менеджмент*
- *Управление конфликтами*
- *Управление Проектом*

### **Продажи и Обслуживание**

- *Консультативный подход в продажах*
- *Управление продажами*
- *Универсальный Продавец*
- *Активатор продаж: как стать «звездой» в продажах*
- *Именное обслуживание*

### **Личностный рост**

- *Эффективные коммуникации*
- *Кросс-культурные различия и эффективное взаимодействие*
- *Развитие эмоционального интеллекта*
- *Как извлекать наибольшую выгоду из переговоров*
- *Убеждение через презентацию*
- *Лучшие техники ответов на вопросы*
- *Развитие инновационного / креативного мышления*
- *Управление временем и своей жизнью*
- *Семь шагов к успеху*

# **Менеджмент и Лидерство**

## **резюме тренингов**

### **1. Искусство быть начальником**

Тренинг (по одноименной книге А.Пасекунова) построен на современных концепциях лидерства и менеджмента. Система алгоритмы практических управленческих действий, необходимых для повышения вовлеченности сотрудников. Предназначен для руководителей различного уровня, желающих развивать в себе лидерские качества.

### **2. Лидерство в условиях изменений**

Специфика управленческих действий руководителей в условиях изменений, позволяющая Лидеру добиваться больших результатов от работы Команды. Данный тренинг рассчитан на менеджеров различных уровней, которые стремятся сформировать высокоэффективную Команду, разделяющую ответственность за общее дело, имеющую видение цели компании и обладающую навыками для ее достижения.

### **3. Менеджер – Лидер**

Укороченный управленческий цикл: *Индивидуализация воздействий – Постановка задачи – Мотивация – Контроль – Обратная связь / обучение*, необходимый для развития ключевых компетенций успешного Лидера Команды.

### **4. Стратегическое лидерство: результативность и вовлеченность**

Технологии выработки видения / корпоративной стратегии Команды / компании и способы донесения этой информации до всех членов команды. Формирование атмосферы вовлеченности в Компании / Команде.

### **5. Как развивать подчиненных (коучинг)**

Практические рекомендации Менеджерам для проведения результативного и эффективного коучинга с подчиненными.

### **6. Обучение на рабочем месте**

Развитие навыков, необходимых для результативного обучения подчиненных, оказания им поддержки и повышения эффективности их труда.

### **7. Постановка производственных задач**

*Задачи и Приказы*: что и в каких случаях эффективнее. Алгоритмы постановки задачи: *SMART, RUMBA, ВИЗА*. Задача как инструмент мотивации. Что необходимо делать менеджеру, чтобы повысить степень вовлеченности подчиненных в выполнение задач.

### **8. Эффективные способы нематериальной мотивации**

Материальное и нематериальное стимулирование работы подчиненных. Нематериальная мотивация как создание таких условий в команде / компании, при которых подчиненные сами себя начинают мотивировать. Шесть инструментов нематериальной мотивации: выбор для конкретного подчиненного наиболее эффективного инструмента и алгоритм мотивационного воздействия.

## **9. Делегирование полномочий и управление**

*Делегирование полномочий* как метод особо (таргетной) мотивации и развития подчиненных: плюсы и минусы. Алгоритм делегирования полномочий: 1) *Что*; 2) *Кому*; 3) *Как* делегировать. Формирование системы контроля подчиненного. Алгоритм проведения установочной беседы с подчиненным при делегировании полномочий.

## **10. Предоставление обратной связи**

Цели обратной и ее сочетание с другими управленческими инструментами. Виды обратной связи: *Позитивная* – вдохновляющая, побуждающая; *Условно негативная* – корректирующая; *Негативная* – деструктивная (не является инструментом менеджмента). Формирование обратной связи и способы ее предоставления с учетом личностных особенностей контрагента (подчиненного, равного по рангу коллеги и т.д.).

## **11. Принятие рискованных решений**

Методы идентификации ситуаций, сопряженных с риском, и разработка вариантов действий, предотвращающих / нейтрализующих последствия принятия рискованных решений. Тренинг предназначен для топ-менеджеров и менеджеров среднего звена, которые имеют подчиненных.

## **12. Стресс-менеджмент**

Механизмы и причины развития хронического стресса. Диагностика стресса – симптомы: *Физиологические, Эмоциональные, Поведенческие, Интеллектуальные*. Техники нейтрализации разрушительного действия стресса: 1) *когнитивные*, 2) *психофизиологические*, 3) *визуализация*. Проработка навыков конструктивного реагирования на стрессовые ситуации. Рациональное поведение в стрессовых ситуациях, основные способы управления собственным эмоционально-психологическим состоянием.

## **13. Управление конфликтами**

Две «стороны» конфликта. Глобальный механизм зарождения конфликтов. Конфликты личностные и производственные. Динамика развития конфликтов и наиболее типичные стратегии поведения сторон конфликта. Основные триггеры конфликтов. Поведенческие модели и прогнозирование конфликтных ситуаций. Способы ранней диагностики и нейтрализации конфликтов.

## **14. Управление Проектом**

Проект – хаос и стресс, либо – сложная, многопараметровая, управляемая Задача? Методологии (теория и практика) управления Проектом:

- Для небольших проектов с высокой степенью неопределенности – «EDICT» (*Entry – Diagnosis – Influencing – Contracting – Transition*) и «7П» (*Предназначение – Продукт – Позиционирование – Планирование – Прогнозирование ресурсов – Процессы – Подготовленность команды*)
- Классическая PMI - *Управление*: 1) *интеграцией*; 2) *содержанием*; 3) *сроками*; 4) *стоимостью*; 5) *коммуникациями*; 6) *человеческими ресурсами*; 7) *качеством*; 8) *закупками*; 9) *рисками*; 10) *заинтересованными сторонами*.



## **Продажи и Обслуживание**

### **резюме тренингов**

#### **15. Консультативный подход в продажах**

Одна из наиболее востребованных и успешных в мире технологий продаж, адаптированная к продажам длительного цикла. Этапы Продаж: (1) Установление контакта, (2) Выявление потребностей, (3) Защита предлагаемого решения, (4) Пост-продажное взаимодействие и коммуникационный инструментарий, необходимый и достаточный для каждого из этапов. Задача этапа (1) – формирование доверительных отношений с Клиентом, решение которой позволяет получить Продавцу на этапе (2) достаточно ценной информации об истинных потребностях Клиента (в том числе, мотивах покупки) и сформировать предложение, которое на этапе (3) воспринимается Клиентом позитивно и мотивирует его на закрытие сделки. Задачи этапа (4) – поддержание уверенности Клиента в правильности принятого решения о покупке, помощь в «запуске» купленного продукта, дальнейшее развитие и углубления отношений.

#### **16. Управление продажами**

Тренинг предназначен для Руководителей Отделов Продаж, которые должны обучить на рабочих местах своих Коллег-Продавцов методологии Консультативного подхода в продажах.

#### **17. Универсальный Продавец**

Развитие у Продавца навыков *Универсального поведения* (поведения, оптимально адаптированного к поведенческим особенностям и поведенческим ожиданиям Клиента) при продажах. В основе тренинга – концепция *Социальные Стили* (поведенческие модели) применительно к продажам, которая позволяет Продавцу в режиме онлайн сформировать для Клиента *Зону психологического комфорта*. Находясь в данной зоне, Клиент более склонен демонстрировать рациональное, а не стрессовое поведение, минимизирующее вероятность конфликтов и облегчающее Продавцу выявление потребностей Клиента, его убеждение.

#### **18. Активатор продаж: как стать «звездой» в продажах**

В основе тренинга – концепция «AAA»: *Адаптация* Продавца, *Актуализация* продукта, *Активация* Клиента. Тренинг проводится в формате соревнования участников обучения. В тренинге принимают участие приглашенные ведущие специалисты по продажам компании Клиента, которым удалось на практике доказать, что можно продавать в 2÷3 раза больше, чем это делают другие Продавцы.

#### **19. Именное обслуживание**

Развитие у персонала компании, вовлеченного в обслуживание внешних и внутренних Клиентов, навыков эмоционального сервиса, нацеленного на: 1) *эффективное решение производственных задач*; 2) *формирование позитивного эмоционального «послевкусия» от взаимодействия*. Такой подход позволяет создавать для Клиентов *Зону высокой степени удовлетворенности*, необходимую для их привлечения и удержания в условиях высококонкурентной и «турбулентной» бизнес-среды.

# Личностный рост

## резюме тренингов

### 20. Эффективные коммуникации

Как результативно и корректно выстраивать коммуникации с самыми разными Контрагентами? Что означает культура общения? Главное в коммуникациях, помимо передачи информации, – состояние эмоционального комфорта участников общения. Чтобы создать зону психологического комфорта для контрагента, нужно говорить с ним на понятном ему «поведенческом языке». Но люди очень разные, и существует ли универсальный «поведенческий язык», понятный каждому? Социальные Стили (основы ментальной и коммуникационной «гигиены») – методология, позволяющая в режиме онлайн определять поведенческую модель контрагента (его поведенческие особенности и ожидания) и ситуационно, осознанно и безболезненно адаптировать собственную модель поведения к его ожиданиям. Такое поведение называется *Универсальным поведением*. Оно позволяет обеим сторонам общаться в формате рационального поведения и минимизирует вероятность личностных конфликтов. При этом результативность и эффективность решения как личных, так и производственных задач / проблем резко возрастает.

### 21. Кросс-культурные различия и эффективное взаимодействие

Цель тренинга – изучение и практическое применение методологии эффективного кросс-культурного взаимодействия. Рассматриваются шкалы 6 глобальных кросс-культурных различий: «Задачи и взаимоотношения», «Отношение к власти и авторитетам», «Восприятие неопределенности», «Индивидуализм / Коллективизм», «Контекстные коммуникации». Понимание кросс-культурных различий в личной и общественной жизни позволяет осознанно адаптировать по данным шкалам свое восприятие данных культур и свое поведение.

### 22. Развитие эмоционального интеллекта

Что является условием достижения успеха в жизни – развитый интеллект (*IQ*) или развитая определенным образом эмоциональность? Исследования последних десятилетий показали, что для достижения успеха необходимо обладать, помимо *IQ* так называемы *Эмоциональным интеллектом (EQ)*, который подразумевает следующие развитые навыки: (1) *Понимание собственных эмоций*, (2) *Управление собственными эмоциями*, (3) *Восприимчивость и понимание эмоций других людей*, (4) *Адаптацию собственных эмоций к эмоциям других людей для построения эффективного взаимодействия*. Цель тренинга – диагностика и развитие собственного *EQ* с помощью методологии *Социальные стили*.

### 23. Как извлекать наибольшую выгоду из переговоров

Методология (теория и практика) *Принципиальных переговоров*: (1) *построенных на определенных принципах и максимально учитывающих интересы обеих сторон*, (2) *кратких по времени*, (3) *приводящих к улучшению / сохранению деловых отношений*. Тренинг разработан (по заказу *Wilson Learning Worldwide*) *Уильямом Юри (William Ury)*, основателем и заместителем директора Программы по теории и практике переговоров Гарвардского университета (США), автором бестселлеров по проблемам переговоров (в русском переводе «*Переговоры без поражений*»).

### 24. Убеждение через презентацию

Как научиться выступать *ярко, кратко, убедительно* в любой аудитории? Как научиться контролировать свои деструктивные эмоции во время выступления? Данный тренинг предоставляет и

развивает весь спектр навыков, необходимых для успешного публичного выступления: от подготовки и структуризации содержания выступления, техники подачи материала (мимика, жесты, речевые акценты и т.д.) – до поддержания интерактивного формата взаимодействия с аудиторией и управления в ходе выступления эмоциональным фоном (своим и аудитории).

## **25. Лучшие техники ответов на вопросы**

Цель тренинга – формирование / развитие практических навыков интерактивного взаимодействия с аудиторией на этапе дискуссии (ответы на вопросы, работа с возражениями). В фокусе обучения:

- Прогнозирование, предвосхищение вопросов аудитории (дружественной и недружественной) и подготовка соответствующих вариантов ответов.
- Алгоритмы работы с 4-мя категориями вопросов аудитории: (1) по теме выступления, есть информация для ответа; (2) по теме выступления, нет информации для ответа; (3) не по теме выступления; (4) провокационные, неэтичные.

Является самостоятельным тренингом; но может логически дополнять тренинг **Убеждение через презентацию**.

## **26. Развитие инновационного / креативного мышления**

Цель тренинга – научиться использовать технологии раскрытия собственного интеллектуального потенциала (креативного мышления) при решении сложных и нестандартных задач / проблем для достижения наилучших результатов. Рассматриваются особенности стилей креативного мышления – *Предвидение, Модификация Экспериментирование, Исследование* и изучаются алгоритмы (инструменты) решения задач: *Перечень пожеланий, Анализ поля силы, Матричный анализ, Символьная аналогия*, которые имитируют вышеуказанные стили креативного мышления. Тренинг разработан Уильямом Миллером (*William Miller*), всемирно известным исследователем творческой сферы человека. Тренинг предназначен для менеджеров высшего и среднего звена, которым важно развивать свой внутренний интеллектуальный потенциал для решения сложных и нестандартных тактических и стратегических задач.

## **27. Управление временем и своей жизнью**

В фокусе тренинга – психологические аспекты восприятия времени и навыки его рационального использования, необходимые для максимально полного удовлетворения потребностей всех *Семь сфер жизни* человека. Тренинг построен в формате бизнес-игры «*Рабочий день Руководителя*».

## **28. Семь шагов к успеху**

Цель тренинга – отработать ключевые элементы личной успешной деятельности, применительно к конкретным производственным задачам: (1) *Принятие личной ответственности за свой успех*; (2) *Целеполагание – максимальная ожидаемая степень успеха*; (3) *Установка на успех – психологическая готовность добиться победы; что делать, если возникают препятствия*; (4) *Планирование достижения цели – какие конкретные действия приведут к поставленной цели*; (5) *Действие как движитель прогресса – технология векторного движения к цели*; (6) *Ключевые навыки, необходимые для успешной деятельности – эффективная коммуникация, управление временем, креативное мышление*; (7) *Бренд, как составляющая часть успешной личности (конгруэнтность)*.

Специфика данного тренинга подразумевает активное взаимодействие тренера, участника обучения и его руководителя, с которым тренер взаимодействует до и после тренинга.