



PRIDOBIVANJE  
TEMELJNIH IN POKLICNIH

**KOMPETENC**

2016–2019

CENTER ZA PRIDOBIVANJE  
KOMPETENC **ZASAVJE**

**Projekt: CENTER ZA PRIDOBIVANJE KOMPETENC ZASAVJE  
2016–2019**

**Programi splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (SNIO)**

Ime programa: **KAKOVOSTNO DELO S STRANKAMI**

**Trajanje programa: 50 ur**

**Ciljna skupina:** zaposleni v storitveni dejavnosti (serviserji, monterji, izvajalci zaključnih del, prodajalci ...), ki so nižje izobraženi in manj usposobljeni ter za svoje delo potrebujejo znanja učinkovite komunikacije s strankami, mobilnosti in prilagodljivosti za lažje delo, spremljanje in profesionalno sledenje na strokovnem področju.

**Cilji programa:** krepitev temeljnih znanj, spretnosti in odnosov, ki jih posameznik potrebuje za uspešno delo, osebni razvoj, dejavno državljanstvo, socialno vključenost in zaposlitev.

**Vsebine programa:**

**Modul 1: UČINKOVITA KOMUNIKACIJA S STRANKAMI (20 ur)**

**1. Kaj prodajam?**

Produkti/storitve ali rešitve (ali predstavim produkte ali predstavim dejansko dodano vrednot kot rešitev) in poenotenje razumevanja ključnih elementov tržnih aspektov storitve.

**2. Aktivno poslušanje**

Komunikacijske veščine, ustvarjanje dobrega stika, razumevanje receptivnih kanalov. Komunikacija kot temelj dobrega odnosa s stranko. Kako vzpostavim dober stik. Poslušam – a tudi slišim? Poslušati – slišati, gledati – videti. Ali sploh govorimo isti jezik? Kako povedati, da me bodo razumeli. Medkulturni dialog.

**3. Moja storitev**

Servisne in prodajne veščine: Kdo sem in kaj prodajam. Učinkovito identificiranje in razumevanje želja in potreb strank. Promocijskimi pristopi. Kdaj/kako pospeševati in kdaj/kako ustavljati. Optimalen čas pri stranki ali s stranko.

**4. Zdaj sem tudi gost ali osnovni bonton:**

Najavljen ali nenajavljen. Kdo sem in kaj ponujam. Prvi vtis – prvega vtisa ne moremo ponoviti. Ti ali Vi, vstopim ali »vdrem«, Gost, ki ni »kralj«. O čem se ne govori. Bomo lahko še kdaj vstopili.

**5. Postavljanje in doseganje ciljev:**

Kje je moj fokus, vizija prodajalca, serviserja ... Soočanje z izzivi; rokovanje z ugovori, dilemami, s pomisleki odjemalca, kako negativen odziv spremeniti v pozitiven, kako preživeti padce, zavrnitve in strahove, elementi upravljanja s stresom.



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT



ZASAVSKA  
LJUDSKA  
UNIVERZA



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST



## **Modul 2: OSVEŽITEV STROKOVNIH ZNANJ (20 ur)**

Medsebojna povezanost obrtniške, inštalaterske in trgovske dejavnosti znotraj storitvenega sektorja, načrtovanje posegov na objektih, naročanje in dobava potrebnih materialov in naprav.

- Obstoječi in novi vgradni materiali ter naprave za montažo in vzdrževanje strojnih inštalacij, vodovodnih, hladilnih, klimatskih, plinskih in drugih naprav.
- Obstoječi in novi vgradni materiali ter oprema pri gradnji, montaži in pri vzdrževanju poslovnih in stanovanjskih objektov.
- Postopki priprave dela in izvedbe posega na objektu, napravi ali inštalaciji, tehnologija montaže strojnih, električnih, plinskih in drugih naprav, vzdrževanje in popravila, sestavine naprav in napeljav, njihove lastnosti in namen.
- Vzdrževanje delovne opreme.
- Tehniška dokumentacija in načrti (vezalni in montažni načrti, kosovnice ...).
- Tehnični predpisi in standardi o preizkušanju, zagonu in predaji naprav in inštalacij, ugotavljanje napak in motenj, dokumentiranje in njihova odprava.
- Poročila, evidence, obračuni materiala in dela v klasični obliki in e-obliki, branje e-dokumentacije in druga specifična znanja s posameznih področij.

## **Modul 3: SODOBNA DIGITALNA PISMENOST (10 ur)**

- Osvežitev osnovnih računalniških znanj.
- Uporaba pametnih mobilnih naprav, ki delujejo na operacijskih sistemih iOS, Windows in Android.
- Namestitev brezplačnih uporabnih aplikacij in njihova uporaba.
- Varnostno kopiranje digitalnih podatkov.
- Vnašanje in shranjevanje podatkov ter varnostno kopiranje podatkov, povezanih z delom in življenjem.
- Praktična uporaba spletne storitve za prenašanje različnih datotek do skupne velikosti 5GB.

### **Kompetence, ki jih udeleženci pridobijo s programom:**

Z vključitvijo v program se bodo udeležencem izboljšale socialne in komunikacijske veščine, bonton, veščine postavljanja ciljev in upravljanje s stresom. Lažje bodo vzpostavljali in ohranjali dobre medsebojne odnose v delovnem okolju in osebem življenju, lažje se bodo sporazumevali v maternem jeziku, nadgradili bodo digitalno pismenost, saj bodo utrdili znanja uporabe sodobnih mobilnih naprav za varno in lažje življenje ter delo, krepili in razvijali ter razumeli bodo poklicne kompetence, ki prispevajo k profesionalnemu sledenju na delovnem mestu, program pri udeležencih razvija motivacijo in zaupanje v lastno sposobnost in uspešnost vseživljenjskega učenja.

### **Organizacija izobraževanja:**

Program bo potekal na Zasavski ljudski univerzi, pri konzorcijskih partnerjih in/ali v organizacijah, iz katerih bodo udeleženci programa.

Usposabljanje se bo izvajalo do 2-krat tedensko po največ 4 pedagoške ure predvidoma v popoldanskem času, po predhodnem dogovoru z delodajalci deloma tudi v dopoldanskem času.



**Število udeležencev v skupini:** 13–15.

**Listina:** udeleženci, ki bodo izobraževalni program uspešno končali, bodo prejeli potrdilo o usposabljanju in prilogo s popisom kompetenc po programu.

**Začetek usposabljanja:** po zapolnitvi skupine.