

## LISTA FILMELOR DE TRAINING

Eureka Training & Tests SRL  
Alexander Fuhrmann  
Calea Mosilor 288, Sector 2,  
020895 Bucharest  
Phone: 0040 21 211 1699  
Fax: 0040 21 210 1625  
Mobile: 0040 747 248456  
Web: <http://www.eurekaromania.ro>  
E-mail: [office@eurekaromania.ro](mailto:office@eurekaromania.ro)

### Vânzări

#### **Clienți Pretențioși (25 min.)**

Cei care lucrează cu publicul, știu ce sunt clienții dificili. Și pe bună dreptate, prima reacție la ei este teama. Filmul ne învață cum să ne schimbăm atitudinea astfel încât clienții dificili să devină o sursă de învățare și lecțiile pe care le învățăm prin intermediul lor ne vor ajuta să oferim și clienților obișnuiți servicii mai bune.

#### **Cum Să Ne Pierdem Clienții Fără Efort (23 min.)**

E ușor să ne pierdem clienții. Fie prin comportament agresiv, fie printr-unul defensiv. Din fericire e la fel de ușor să-i păstrăm. De asemenea nu toți clienții sunt veseli sau plăcuți, dar așa cum vom vedea în acest film elementul critic pentru a avea clienți mulțumiți este persoana care se ocupă de ei și comportamentul lor.

#### **Agentul De Vânzări Dezorganizat I+II (27+24 min.)**

Acest program poate determina transformarea viziunii oricărui reprezentant de vânzări: mai degrabă un partener profesional decât un simplu reprezentant. Cele două filme au la bază două idei simple despre cum trebuie să se comporte un vânzător bun: "Apreciază-ți clienții" și "Apreciază-te pe tine însuși". Aceste puncte de vedere vor schimba inclusiv optica clienților față de persoana cu care fac afaceri, adică reprezentantul de vânzări.

#### **Negocierea De Vânzări profitabile I+II (21 + 22 min)**

Adresate persoanelor direct implicate în activități de vânzare și negociere, cele două filme sunt axate pe tehnici de discuție, de propuneri de soluții pentru încheierea unor afaceri cât mai profitabile. Este urmarea logică a celorlalte casete de vânzări Video Arts.

#### **Cum Să Nu Ne prezentăm la târguri (29 min.)**

Filmul oferă un ajutor esențial tuturor celor care trebuie să își reprezinte compania în standul organizat de aceasta la târguri sau expoziții. Filmul

ajută celor care conduc echipa de la stand să își coordoneze efortul pentru a cunoaște cât mai mulți clienți potențiali și a dezvolta relația cu aceștia. Filmul ilustrează multe din capcanele în care pot să cadă cei care nu au experiență de târg și apoi oferă soluții pentru evitarea lor.

### **Comportament Profesionist La Târguri (24 min.)**

Este un film care ne ajută să facem din participarea la un târg o ocazie de a ne prezenta compania în lumina cea mai bună. Prin metoda clasică exemple negative soluții pozitive învățăm câteva lecții importante pentru toți cei care fac muncă de reprezentare la târguri.

### **Așadar Vrei Să Fii Un Vânzător Profesionist Părțile I-IV (26+25-25+29 min.)**

Fie că ești un agent începător sau unul cu experiență dornic să-și îmbogățească cunoștințele, vei savura minutele petrecute cu John Cleese în rolul agentului care nu înțelege de ce după atâția ani mai are nevoie să asculte un curs pe o casetă. După ce însă cu ajutorul casetei reușește să evite niște situații neplăcute, îi acceptă ajutorul pentru a reuși în munca anevoioasă de agent.

\* Partea I. Se ocupă de pregătire. Cunoașterea clienților, a produselor și a relației dintre cele două firme, stabilirea de obiective, arta de a pune întrebări.

\* Partea a II-a continuă cu tehnica vânzării prin prezentarea produsului, a beneficiilor pe care le are din punctul de vedere al clientului. Vom rezolva apoi obiecțiile clientului, iar în final vom încheia tranzacția.

\* Partea a-III-a abordează tema clienților dificili. Nici un vânzător nu are un succes de 100% din vizitele pe care le face și uneori problema este genul de clienți de care ne lovim. Este critic de aceea să fim pregătiți cu tehnicile corespunzătoare pentru a încheia vânzarea. Filmul se ocupă de câteva tipuri mai des întâlnite de clienți și de felul în care trebuie să-i tratăm.

\* Partea IV. Filmul se ocupă de aspecte și obișnuințe ale agenților de succes cum ar fi:

- o să țintească mereu mai sus
- o să nu accepte un refuz decât după ce l-au înțeles, etc.
- o rolul încrederii de sine și al creativității în succesul agentului

## Comunicare

### **Dacă privirile ar ucide (30 min.)**

Modul în care angajații se comportă în interacțiunile cu clienții sau colegii lor determină succesul sau eșecul lor. Comportament nepăsător și iresponsabil poate avea consecințe grave. În acest film inspectorul Nugget cercetează modul în care comportamentul inadecvat crează o victimă. Într-un mod lejer și amuzant filmul ilustrează niște comportamente negative și moduri prin care le putem înlătura.

### **Comportamentul La Telefon (29 min.)**

Telefonul e un instrument de comunicare extreme de eficient dar poate fi și o sursă de probleme majore dacă nu e folosit corect. Acest program se ocupă de dinamica convorbirii telefonice și ne arată cum să folosim telefonul în mod eficient pentru beneficiul ambelor părți.

### **O Prezentare De Succes (25 min.)**

Alice eroina filmului trebuie să facă o prezentare și în somn ajunge în țara minunilor unde Regele și Regina de Cupă o ajută la pregătirea ei. Sfaturile lor o ajută și după ce se trezește face o prezentare e succes. E un program plin de sfaturi utile pentru cei confrunțați cu nevoia de a face prezentări.

### **Limbajul Corporal În Relațiile De Serviciu I-IV (21+15+15+15min.)**

Specialistul în comunicare non-verbală Desmond Morris ne ajută să înțelegem semnificația gesturilor în comunicare. Programul are patru părți și se ocupă de aspectele cheie ale comunicației non-verbale (poziția corpului, contact vizual, zona de confort și gesturile).

- \* Partea I. Program Central
- \* Partea II. Pentru Cei din linia Întâi
- \* Partea III: Pentru Agenții de Vânzări
- \* Partea IV. Pentru Manageri

### **Comunicarea Asertivă (27 min.)**

Comunicarea asertivă e esențială în orice discuție pe care o avem. Filmul ilustrează neînțelegeri cotidiene și modul în care acestea pot fi evitate lăsând părțile cu o înțelegere clară asupra celor stabilite.

## Management și Leadership

### **Managerul Dezorganizat I+II+III (24+26+27 min.)**

Personajul principal al filmului este Richard Lewis care este, după cum rezultă și din titlul filmului, un manager dezorganizat. Acest lucru face viața lui și a celor din jur foarte dificilă. Prin intermediul "cerului" el suferă un infarct. Ajuns în rai, Sfântul Petru îi arată ce a greșit și ce gândesc despre el cei din jurul său. Sfântul Petru îi oferă lui Richard o a doua șansă pe pământ doar dacă promite că se va schimba. Acesta revine și în urma lecțiilor învățate începe să se organizeze și să-și organizeze subalternii iar viața lui și a celor din jurul său devine mult mai plăcută. - Temele principale pe care filmele le abordează sunt: planificarea activităților pe baza criteriilor de importanță și urgență, managementul timpului, delegarea responsabilităților, antrenarea subalternilor, etc.

### **O Mână De Ajutor (37 min.)**

Arta de a Antrena este puțin cunoscută și adesea neînțeleasă de managerii de astăzi, de aceea mulți dintre ei se feresc să o folosească. Antrenatul însă este o metodă eficientă de a transfera cunoștințe unui subaltern fără ca acesta să-și părăsească locul de muncă sau activitatea curentă. Acest lucru poate să înseamne pe termen scurt o "pierdere de timp" pentru șeful care face Antrenarea, pe termen lung însă Antrenatul devine un angajat mai motivat, mai încrezător în forțele proprii, mai capabil să rezolve probleme în departament, atât probleme pentru care a fost Antrenat cât și altele noi. - Programul este format din două părți care ilustrează, prin intermediul actorilor pe care deja îi cunoaștem, ce este Antrenarea, care este structura procesului de Antrenare și cum se desfășoară un astfel de program.

### **Cu Voință Totul E Posibil (29 min.)**

Filmul se ocupă de întrebarea ridicată adesea: dacă arta de a conduce este ceva înnăscut ori se poate învăța. Eroul filmului este un manager foarte eficient în a-și organiza echipa dar fără cunoștințe despre conducerea oamenilor. În sfârșit, credinciosul său calculator îi arată care sunt cele trei aspecte critice pentru a-și motiva subalternii.

### **Exelență În Producție (60 min.)**

Producția este domeniul care poate oferi mari oportunități de a realiza economii, de a produce mai eficient, cu mai puține rebuturi și pierderi. Acesta este motivul pentru care ideea de a oferi personalului din producție ajutor pentru a-și face munca mai bine trebuie să fie o prioritate pentru toți directorii de fabrici și șefii de personal ai acestora. Filmul alăturat se adresează unei game largi de probleme, ajutând la identificarea acestora și apoi dând soluții detaliate și pas-cu-pas pentru implementarea lor.

Cursul introduce metodele cele mai noi de eficientizare a producției, cum ar fi:

- \* "Just-In-Time" (JIT) Tocmai-La-Timp
- \* "Total-Quality-Control" (TQM) Control-De-Calitate-Complet"
- \* Planul de aranjare a utilajelor pentru o trecere fluidă prin procesul de producție
- \* Supraveghere, Pregătire Profesională, Implicarea Angajaților

## Ședințe și Întâlniri

### **De La Refuz La Consimțământ (27 min.)**

A câștiga atenția unui grup la o ședință e adesea doar o chestiune de a fi pregătit să-i asculți. Filmul prezintă arta de a convinge, artă ce trebuie însușită de fiecare persoană implicată în conducerea de ședințe în care drumul spre consens se dovedește a fi plin de conflicte. Filmul va demonstra că numai prin ascultare activă, ținând seama de opinia și ideile celorlalți, putem să-i determinăm să ne accepte opiniile. Repetarea încăpățânată a părerii noastre nu duce în general la nimic bun și adesea blochează calea spre o soluție acceptabilă.

### **Ședințele Afurisite De Ședințe (30 min.)**

Ședințele pot fi o sursă de plictiseală și frustrare ori un instrument de rezolvat probleme și comunicat informații. Capacitatea de a le conduce productiv și eficient este unul din aptitudinile cheie ale unui manager de succes. Filmul alăturat, unul din marile succese ale firmei pe plan mondial arată că, pentru ca o ședință să-și atingă scopul, trebuie îndeplinite cinci condiții: planificarea ședinței, informarea participanților, structurarea ședinței, deținerea controlului pe durata întâlnirii și recapitularea concluziilor.

### **Temuta Întâlnire De Evaluare A Performanței (29 min.)**

Scopul discuției de evaluare este de a cumpăni trecutul, de a consolida prezentul și de a planifica viitorul. Interviuul este, din motive lesne de înțeles, o sursă de stress pentru angajat dar din motive mai puțin evidente și pentru șef. Dacă însă e făcut în mod judicios poate avea un efect benefic atât asupra celor doi participanți cât și pentru întreaga organizație. Filmul arată diferența dintre o discuție cu un caracter automat, fără conținut, și una unde comunicarea curge fără limitări sau alte greutăți.

### **Trebuie Să Stăm De Vorbă (28 min.)**

Altfel spus, "interviuul de disciplină". De obicei, acest tip de interviu poate avea două scopuri: comportamentul nepotrivit sau neadecvat, care cel mai adesea este intenționat, sau performanța slabă și îmbunătățirea ei. Acest film se ocupă de cel de-al doilea aspect. Analizând pentru început metoda greșită de a conduce un interviu de disciplină, programul demonstrează ulterior cum atitudinea potrivită pe durata unei astfel de discuții poate menține oamenii motivați, orientați spre atingerea obiectivelor.

## **Aptitudini Interpersonale**

### **PEȘTII – Motivare Și Entuziasm La Locul De Muncă (18 min.)**

Cea mai populară casetă video pentru training în 2001, Fish! Este despre o nouă atitudine; despre modul în care te poți simți bine în timp ce lucrezi.

Fish! Schimbă percepția oamenilor despre activitatea pe care o fac. Chiar și cele mai monotone activități pot fi transformate de oamenii care pun energie și pasiune în ceea ce fac. Filmul poate schimba perspectiva angajaților asupra locului de muncă. Este o resursă perfectă pentru îmbunătățirea lucrului în echipă, a atitudinii față de clienți și a motivației angajaților.

### **Cum Alcătuim O echipă performantă? (29 min.)**

Filmul se bazează pe studiile Profesorului Belbin care s-a concentrat asupra studiului echipelor și a factorilor care influențează succesul lor. Filmul ilustrează tipurile de membrii într-o echipă cu profilele lor de personalitate și oferă sfaturi practice pentru acei manageri care lucrează cu echipe.

### **De Acord Să Fim De Acord (27 min.)**

Este un program în care o abordare mai înțeleaptă a procesului de găsire a soluțiilor între persoane care trebuie să coopereze, dar care nu întotdeauna cred că merită să facă efortul.

### **Puterea Viziunii (30 min.)**

Acesta este unul din cele mai bune filme motivaționale. Începe prin a arăta de ce viziunea este importantă pentru fiecare dintre noi și cum companii pot să se dezvolte mai repede alegând viziunea potrivită și comunicând-o atât intern cât și extern.

## **Managementul Proiectelor**

### **Proiectul (34 min.)**

Este un program care ilustrează modul de execuție corectă a unui proiect dar și atitudinile și comportamentele de muncă în echipă care contribuie la succesul execuției sale.

### **Managementul Proiectelor (25 min.)**

Este un program dedicat celor care au în responsabilitatea lor și conducerea de proiecte. Abordarea ca și la alte filme VideoArts este plină de umor și indică inițial problemele de care ne lovim dacă nu abordăm execuția corect și apoi indică măsurile care ne ajută să evităm multe din capcanele care ne pândesc.

## Resurse Umane

### **E Alegerea Ta (30 min.)**

Recrutarea și selecția de personal reprezintă o problemă delicată pentru orice tip de firmă. Filmul de față tratează aspectele cele mai importante ale acestui proces, folosind exemple pozitive dar și negative, abordând inclusiv problematica studierii CV-urilor și a conducerii unui interviu. Alegeți corect înseamnă că resursele au fost folosite cu înțelepciune și un angajat de valoare a devenit parte din echipă.

### **Cum Conducem Subalterni Problematici (I-IV, 96 min.)**

Fiecare angajat are un anumit tip de personalitate. Unii mai tăcuți, alții mai refractari la punctele de vedere ale altora, unii cărora le e teamă să ia cele mai simple decizii fără să se consulte cu șeful direct, irosind astfel atât timpul lor cât și al șefului. Filmul prezintă șase situații de angajați problemă împreună cu metodele propuse de rezolvare a fiecăreia.

### **Mai Mult Decât O Impresie Instinctivă (21 min.)**

Destinată procesului de selecție a candidaților, acest film pune accentul pe "interviul comportamental". Fără să elimine "flerul" celui ce interviează, programul video este ghidul de întrebări obiective ce analizează performanța individului la locurile anterioare de muncă: "comportamentul anterior este cheia estimării performanței viitoare". Scenariul arată de asemenea importanța existenței unei liste de întrebări de interviu, a includerii în discuție a unor exemple comportamentale și, nu în ultimul rând, a raportului dintre aptitudinile candidatului și specificațiile postului.