



## LAURAS BALAIŠA

verslo konsultantas

Verslo administravimo magistras, baigęs mokslus Lietuvos bei JAV universitetuose, Psichologijos akademijos absolventas. Coca-Cola Bottlers Lietuva marketingo vadovas, prekybos tinklo JYSK Lietuva steigėjas ir vadovas, viešbučio Rinno bendrasavininkas.

Nuo 2004 metų konsultuoja verslo ir valstybines organizacijas. Veda mokymus 25 temomis, yra sukūręs virš 30 mokymo programų ir metodikų, klientams siūlo mokymo programas adaptuotas pagal jų poreikus ir veiklos specifiką.

Per metus apmoko iki 1000 seminarų dalyvių. Specializuojasi pardavimų, derybų, įtakos, viešo kalbėjimo, susirinkimų valdymo srityse. Taiko aktyvaus mokymosi metodiką, kuri padeda greičiau susieti teoriją ir praktiką, formuoti reikiamus įgūdžius. Seminarų dalyviai vertina Lauro gebėjimą įtraukti į dėstomo dalyko nagrinėjimą, pateikti iliustruojančius pavyzdžius ir palaikyti betarpišką bendravimą.

# MOKYMŲ VEDIMO PATIRTIS

teiraukitės rekomendacijų





# SEMINARAI

siūlomos mokymų temos

## 1 | Pardavimai ir derybos

1. Aktyvūs pardavimai verslo klientams
2. Aktyvūs pardavimai parodose
3. Aktyvūs pardavimai mažmenoje
4. Pardavimai telefonu
5. Pardavimų standarto sukūrimas
6. Profesionalios derybos
7. Įtakos darymas
8. Unikaliios įtakos darymo programos (pagal poreikį)

## 2 | Viešas kalbėjimas

1. Viešas kalbėjimas
2. Viešas kalbėjimas pažengusiems
3. Sprendimų priėmimas grupėje (susirinkimų valdymas)
4. Vidinių trenerių rengimo programa

## 3 | Klientų aptarnavimas

1. Klientų aptarnavimas
2. Klientų aptarnavimas telefonu
3. Vidinių klientų aptarnavimas (bendradarbiavimas)
4. Klientų aptarnavimo standarto sukūrimas

## 4 | Asmeninis efektyvumas

1. Konfliktinių situacijų sprendimas
2. Laiko ir veiklos planavimas
3. Efektyvus darbas komandoje
4. Kūrybiško mąstymo lavinimas

## 5 | Seminarai vadovams

1. Programa: "Tapau vadovu – ką daryti?"
2. Darbuotojų ugdymas
3. Darbuotojų motyvavimas
4. Pokyčių valdymas organizacijoje



# Pardavimai ir derybos

įtikinti, susitarti ir išlaikyti klientą

## 1.1 | Aktyvūs pardavimai

### Dalyviai:

- Sužinos geriausių B2B pardavėjų sėkmės faktorius;
- Supras organizacijų pirkimo dėsninumus ir kaip jais pasinaudoti;
- Išmoks planuoti pardavimų veiklą ir nustatyti prioritetus;
- Išmoks įtaigiai pristatyti produktus ir sprendimus klientui;
- Išmoks veiksmingai taikyti sandorio užbaigimo metodus.

## 1.2 | Aktyvūs pardavimai parodose

### Dalyviai:

- Supras, kaip padaryti renginį sėkmingą;
- Sužinos sėkmingo renginio algoritmą ir kaip juo pasinaudoti;
- Išmoks stebėtojus paversti aktyviais dalyviais;
- Supras, kaip pristatyti produktą ar paslaugą lankytojų grupei ;
- Išmoks gauti lankytojo įsipareigojimus.

## 1.3 | Aktyvūs pardavimai mažmenoje

### Dalyviai:

- Sužinos geriausių B2C pardavėjų sėkmės faktorius;
- Išmoks formuoti pozityvų santykį su klientu;
- Sužinos, ką sakyti po "Labą dieną";
- Sugebės įtaigiai pristatyti siūlomą prekę ar paslaugą;
- Išmoks paversti lankytoją pirkėju.

## 1.4 | Pardavimai telefonu

### Dalyviai:

- Sužinos geriausių B2B pardavėjų sėkmės faktorius;
- Supras pardavimo procesą ir pritaikys savo įmonės specifikai;
- Išmoks "apeiti" biuro administratore;
- Išmoks susitarti dėl susitikimo su vadovu;
- Išmoks atsakyti į dažniausiai pateikiamus prieštaravimus.



# Pardavimai ir derybos

įtikinti, susitarti ir išlaikyti klientą

## 1.5 | Pardavimų standarto sukūrimas

### Projekto etapai:

- Sudarome standarto rengimo darbo grupę;
- Tikslinamojo susitikimo metu numatome standarto apimtį ir reikalavimus;
- Parengiamas standarto juodraštis ir suderinamas su rengimo grupe;
- Parengiama ir patvirtinama galutinė standarto redakcija;
- Darbuotojai apmokomi dirbti pagal naująjį standartą.

## 1.6 | Profesionalios derybos

### Dalyviai išmoks:

- Pasirengti deryboms;
- Įvertinti situaciją ir pasirinkti tinkamą derybų strategiją;
- Numatyti bei tiksliai identifikuoti derybų partnerių interesus;
- Įtaigiai pateikti argumentus ir nuolaidas;
- Atpažinti dažniausiai profesionalų naudojamus derybinius triukus ir sužinoti, kaip juos įveikti;
- Išnaudoti derybininkų komandos privalumus.

## 1.7 | Įtakos darymas

### Dalyviai išmoks:

- Įtakos darymo principus ir pamatus jų taikymo srityje;
- Taikyti įtakos darymo principus organizacinėje, komercinėje ir asmeninėje veikloje;
- Atpažinti įtakos darymo procesus;
- Bendrauti su aplinkiniais sau ir savo organizacijai naudingą būdu.

## 1.8 | Unikaliuos įtakos darymo programos (pagal poreikį)

### Projekto etapai:

- Tikslinamojo susitikimo metu išsiaiškiname veiklos situacijas, kuriose dalyviams nepavyksta daryti įtakos partneriams (klientams, kolegoms, tiekėjams, t.t.);
- Parengiama adaptuota mokymų programą, kurios tikslas – išmokyti dalyvius tinkamai elgtis sudėtingose situacijose;
- Adaptuoti mokymai / praktinės įgūdžių treniruotės.



# Viešas kalbėjimas

pasitikėti savimi ir daryti įtaką auditorijai

## 2.1 | Viešas kalbėjimas

### Dalyviai išmoks:

- Paruošti įtaigias prezentacijas ir pasirinkti joms reikiamas priemones;
- Atrodyti ir jaustis patikimais ir pasitikinčiais savimi;
- Pritaikyti pranešimo turinį auditorijos interesams ir suvokimo lygiui;
- Naudotis prezentacijos struktūra;
- Valdyti auditorijos dėmesį ir tinkamai atsakyti į sudėtingus klausimus bei replikas;
- Jaustis gerai kalbėdami auditorijai;
- Pasiekti pasisakymo tikslus.

## 2.2 | Viešas kalbėjimas pažengusiems

### Dalyviai:

- Adaptuos turimų prezentacijų turinį ir pateikimo formą konkrečios auditorijos poreikiams;
- Atliks seriją sudėtingų užduočių, didinančių pasitikėjimą savimi ir stiprinančių žinutės įtaigumą;
- Gaus koreguojantį vaizdo grįžtamąjį ryšį apie visus pasirodymo aspektus;
- Sustiprins pasitikėjimą savimi;
- Padidins žinutės poveikio galią.

## 2.3 | Sprendimų priėmimas grupėje (susirinkimų valdymas)

### Dalyviai išmoks:

- Išsilaisvinti iš vidinių ir socialinių apribojimų, trukdančių efektyviam sprendimų priėmimui;
- Valdyti susirinkimų procesą ir suteikti jam dinamikos;
- Nustatyti tinkamus sprendimo priėmimo kriterijus ir jų pagrindus įvertinti alternatyvas;
- Suvaldyti savo bei kitų emocijas ir neproduktyvų elgesį;
- Paversti susirinkimus produktyviu darbu.

## 2.4 | Vidinių trenerių rengimo programa

### Dalyviai išmoks:

- Parengti mokymo programą adaptuotą dalyvių poreikiams;
- Naudoti tinkamus mokymo metodus ir teikti koreguojantį grįžtamąjį ryšį;
- Valdyti auditorijos motyvaciją išmokti;
- Išmokyti suaugusiuosius.



# Klientų aptarnavimas

kad sugrįžtų ir rekomenduotų kitiems

## 3.1 | Klientų aptarnavimas

### Dalyviai išmoks:

- Tinkamai pasirengti kliento aptarnavimui;
- Pasveikinti klientą, sukuriant pasitikėjimo ir noro padėti atmosferą;
- Išsiaiškinti kliento norus ir poreikius;
- Pateikti informaciją ar sprendimą klientui palankia forma;
- Didinti kliento lojalumą ir pasitenkinimą aptarnavimu.

## 3.2 | Klientų aptarnavimas telefonu

### Dalyviai išmoks:

- Bendrauti su klientais nesukeldami neigiamų emocinių reakcijų;
- Tinkamai pradėti ir valdyti pokalbį sau ir organizacijai naudingu būdu;
- Išsiaiškinti kliento norus ir poreikius;
- Pateikti informaciją ar sprendimą, klientui palankioje formoje;
- Užbaigti pokalbį gaudami norimą kliento įsipareigojimą.

## 3.3 | Vidinių klientų aptarnavimas (bendradarbiavimas)

### Dalyviai išmoks:

- Atpažinti ir komunikuoti bendro tikslo svarbą;
- Spręsti nesutarimus pasitelkdami organizacijos vertybes ir ideologiją;
- Kūrybiškai spręsti problemas, įtraukdami kolegas į sprendimo paiešką ir įgyvendinimą;
- Susitarti, kaip keisis informacija ir priims sprendimus.
- Dirbti betarpiškoje ir nutolusioje komandoje.

## 3.4 | Klientų aptarnavimo standarto sukūrimas

### Projekto etapai:

- Sudarome standarto rengimo darbo grupę;
- Tikslinamojo susitikimo metu numatome standarto apimtį ir reikalavimus;
- Parengiamas standarto juodraštis ir suderinamas su rengimo grupe;
- Parengiama ir patvirtinama galutinė standarto redakcija;
- Darbuotojai apmokomi dirbti pagal naująjį standartą.



# Asmeninis efektyvumas

efektyviai išnaudoti laiką ir galimybes

## 4.1 | Konfliktinių situacijų sprendimas

### Dalyviai išmoks:

- Atpažinti savo ir kitų reakcijas konfliktų metu;
- Suvaldyti savo emocijas ir neproduktyvų elgesį;
- Suvaldyti kitų emocijas;
- Pasirinkti tinkamą konflikto sprendimo strategiją;
- Išspręsti konfliktinę situaciją sau ir kitiems naudingu būdu.

## 4.2 | Laiko ir veiklos planavimas

### Dalyviai išmoks:

- Susigrąžinti laiko kontrolę;
- Įvertinti darbo dienos produktyvumą ir dienos veiklų reikalingumą;
- Rasti laiko prioritetinėms veikloms;
- Taikyti įvairius laiko ir veiklos planavimo metodus;
- Suvaldyti išorinius trukdžius suplanuotai veiklai.

## 4.3 | Efektyvus darbas komandoje

### Dalyviai išmoks:

- Sklandžiai dirbti komandoje;
- Praturtinti komandą savo indėliu;
- Paversti nesutarimus produktyviais sprendimais;
- Džiaugtis bendru darbu.

## 4.4 | Kūrybiško mąstymo lavinimas

### Dalyviai išmoks:

- Įveikti kūrybiško mąstymo kliūtis;
- Taikyti kūrybiško mąstymo technikas;
- Naujų būdų spręsti veiklos problemas;
- Būti originaliais, drąsiais, ryžtingais;
- Įvertinti savo kūrybinių galių potencialą.





# Seminarai vadovams

dirbti kitų protu ir rankomis

## 5.1 | Programa: “Tapau vadovu – ką daryti?”

### Dalyviai išmoks:

- Suvaldyti pasipriešinimą pokyčiams;
- Gauti darbuotojų įsipareigojimus siekti sutartų tikslų;
- Planuoti savo darbo dieną ir suvaldyti prioritetus;
- Teikti motyvuojantį ir koreguojantį grįžtamąjį ryšį;
- Daryti įtaką darbuotojų elgesiui ir įsitikinimams.

## 5.2 | Darbuotojų ugdymas

### Dalyviai išmoks:

- Užtikrinti, kad darbuotojai laikytųsi sutarto veiklos plano;
- Motyvuoti darbuotojus siekti sutartų tikslų;
- Ugdyti darbuotojus atlikti darbus kaip apibrėžta susitarimuose;
- Gauti darbuotojų įsipareigojimus atlikti reikiamą kiekį veiklų;
- Kontroliuoti tikslų siekimą ir teikti tinkamą grįžtamąjį ryšį.

## 5.3 | Darbuotojų motyvavimas

### Dalyviai išmoks:

- Motyvuoti, kai atlygis nemotyvuoja;
- Motyvuoti, kai darbuotojai nuolat skundžiasi;
- Motyvuoti, kai nėra biudžeto motyvacijai;
- Motyvuoti, kai darbas atrodo nuobodus;
- Motyvuoti sudėtingo elgesio darbuotojus.

## 5.4 | Pokyčių valdymas organizacijoje

### Dalyviai išmoks:

- Atpažinti ir valdyti darbuotojų reakcijas į pokyčius;
- Pasirinkti tinkamas pokyčių valdymo strategijas;
- Tinkamai komunikuoti pokyčio būtinybę;
- Gauti darbuotojų įsipareigojimus įgyvendinti pokyčių planus.



## Kitos konsultavimo paslaugos

jeigu neradote kas jums aktualu

### 6.1 | Renginių vedimas ir moderavimas

#### Paslaugos:

- Renginio koncepcijos ir eigos plano sudarymas;
- Renginio vedėjo paslaugos;
- Diskusijų moderavimo paslaugos.

### 6.2 | Verslo simuliaciniai žaidimai

#### Projekto eiga:

- Esamos situacijos analizė;
- Trūkstumų kompetencijų išskyrimas;
- Simuliacinio žaidimo, analogiško probleminei veiklos situacijai algoritmo sudarymas;
- Simuliacinio žaidimo vedimas, diskusijos moderavimas, išvalgos/išvados.

### 6.3 | Didelio masto komandos renginiai

#### Paslaugos:

- Renginio koncepcijos ir eigos plano sudarymas;
- Renginio vedėjo paslaugos;

### 6.4 | Kūrybinės sesijos

#### Projekto eiga:

- Tikslinamojo susitikimo metu įvardinamos sudėtingos veiklos situacijos;
- Parengiamas kūrybinės sesijos planas;
- Dalyviams pristatomos kūrybiško mąstymo technikos;
- Moderuotoje diskusijoje ir užduočių metu randami nauji veiklos problemų sprendimo būdai.



# MOKYMO METODAI

Kaip tai vyks

## Mokymo metodai:

- Teorinių modelių pristatymas;
- Interaktyvi paskaita;
- Dalyvių atvejų analizė;
- Modeliuotos vaidmenų užduotys;
- Vaizdo grįžtamasis ryšys.

## Rekomenduojama trukmė:

- Bendro pobūdžio arba specializuoto seminaro trukmė: 8 akad.val. (1 diena)
- Gilaus įgūdžių formavimo seminaro trukmė: 16 akad.val. (2 dienos).

## Prioritetai:

- Teorijos / praktikos santykis: 30/70 %
- Prieš mokymus dalyviai atlieka namų darbų užduotį.

## Baigimo pažymėjimai:

- Dalyviams išduodami mokymų baigimo pažymėjimai;
- Dalyviai aprūpinami mokymų dalomąją medžiaga.

## Siūloma dienotvarkė:

- 9:00 - 10:30 mokymai / kavos pertrauka
- 10:45 - 12:15 mokymai / pietūs
- 13:15 - 14:45 mokymai / kavos pertrauka
- 15:00 - 16:30 mokymai



## KONTAKTAI

sužinokite daugiau

### Balaiša Consulting

LAURAS BALAIŠA  
konsultantas

Vingrių g. 25, Vilnius  
+370 6144 5700  
[lauras@balaisa.lt](mailto:lauras@balaisa.lt)  
[www.balaisa.lt](http://www.balaisa.lt)