



In Your Hands
ENGAGING LEARNING METHODS



WE SHAPE YOUR ABILITY TO PERFORM

СУПЕРСИЛИТЕ НА In Your Hands

11-годишен опит в промяната на нагласи, поведения и компетенции

In Your Hands развива хората и вдъхновява промяната. Над 32 000 мениджъри и служители от над 500 компании ще потвърдят това.

Ориентация към бизнес целите

В основата на услугата ни е заложено разбирането, че развитието на компетенциите на мениджърите и служителите не е самоцел, а трябва да води до подобряване на бизнес представянето на цялата организация.

Иновативни обучителни програми и инструменти

Всяко персонализирано решение би могло да бъде комбинация от динамични тренинг програми, бизнес симулации, поведенчески симулации, коучинг, инструменти за оценка и анализ на личностно и организационно ниво, процеси за задържане на наученото и насърчаване на прилагането му и други.

Световно ноу-хау и Комплексен ефект

Четири са водещите компании в света в сферата на бизнес ученето, които In Your Hands представлява в България и региона – Eagle's Flight, Celemi, Miller Heiman Group, Coaching and Leadership International. Комбинирайки тяхното ноу-хау, Ви предоставяме решения, които работят на ниво знания, умения, нагласи, продуктивни поведения и цялостно бизнес разбиране.

Изключително богато портфолио от теми

Предлаганите ключови мениджърски, търговски и експертни тематики са приложими за всички йерархични нива в организацията – от фронт офис до стратегически мениджърски нива.

Цялостни решения

Създаваме изцяло персонализирани дългосрочни Академии за Вашите мениджъри, търговци, таланти и експерти. Разработваме цялостни програми за промяна на организационната култура, каскадиране на фирмената стратегия и ориентация на компанията към клиентите.

Качество и устойчиви резултати

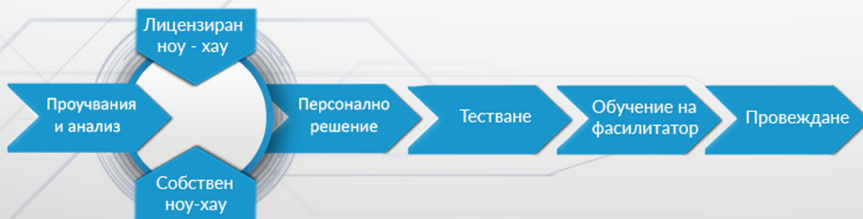
Разработваме всяко едно комплексно решение, следвайки собствен 13-стъпков Процес за промяна на поведенията, който гарантира системен подход при изпълнението на поставените от клиента цели и устойчив ефект.

Собствен консултантски екип

За да се гарантира високото качество на обучителните програми, всички наши консултанти, обучители и фасилитатори са с практически бизнес опит и са сертифицирани по международните ни стандарти.



IN YOUR HANDS е иновативна компания, фокусирана върху развитието на компетенциите на мениджърите и служителите с цел подобряване на представянето. Решенията ни работят на ниво знания, умения, нагласи, продуктивни поведения и цялостно бизнес разбиране. Използваме международно лицензирани инструменти и ноу-хау, включително динамични тренинг програми, бизнес симулации, поведенчески симулации и коучинг.



2017

- In Your Hands става официален представител за България на Miller Heiman Group - американска компания с клонове в над 40 държави, създаваща решения за подобряване на представянето на търговците от едни от най-големите глобални организации.

2016

- In Your Hands придобива права да бъде официален представител за България, Сърбия и Македония на канадската коучинг компания Coaching and Leadership International.
- Броят на участниците, преминали през обучения, достига 30 000.

2015

- Въвеждане на изцяло нова концепция на учебните материали.
- Създадени са дигиталните талисмани на компанията – Ева и Боби.

2014

- Открит е нов офис на In Your Hands в Украйна, предлагащ цялото портфолио симулации на Eagle's Flight и Celemi.
- Клиентското портфолио се разширява в 10 държави.

2010

- 10 000 участници
- 5 нови симулации
- 200 клиенти

2009

- Обявена е новата марка на компанията – In Your Hands.
- Въведени са 6 нови симулации на пазара в България.

2008

- Официално представителство за България, Сърбия и Македония на шведската компания Celemi – глобален лидер в сферата на бизнес симулациите, опериращ в над 50 държави в цял свят.

2007

- In Your Hands навлиза на сръбския пазар с програмите на Eagle's Flight.
- Закупува права за България, Сърбия и Македония на e-learning платформата Websoft.

2006

- In Your Hands придобива права да представлява официално в България и Македония глобалния лидер в сферата на поведенческите симулации Eagle's Flight. Компанията притежава 25 години опит в над 50 държави в целия свят.

11 ГОДИНИ ОПИТ

32 000 ОБУЧЕНИ
УЧАСТНИЦИ

500 КЛИЕНТИ

3 ОФИСА
В ЕВРОПА

200 ПЕРСОНАЛИЗИРАНИ
ПРОГРАМИ

4 МЕЖДУНАРОДНИ КОМПАНИИ,
КОИТО ПРЕДСТАВЛЯВАМЕ

60 ПАРТНЬОРИ
ПО СВЕТА

25 ЕЗИКА

Мениджмънт и лидерство

Управление на хора

- Роля и основни мениджърски функции
- Изграждане и управление на високоэффективни екипи
- Мотивация и ангажираност
- Управление на конфликти в екипа
- Управление на екипни срещи
- Вдъхновяване чрез истории (Storytelling)
- НЛП за мениджъри
- Управление на хора по време на промени

Управление на ресурси и процеси

- Управление на промяна
- Управление на проекти
- Създаване на среда за иновации

Коучинг

- Индивидуален коучинг
- Корпоративен коучинг
- Сертифициране на PCMK™ коучове

Бизнес разбиране

Универсално бизнес знание

- Бизнес финанси за нефинансисти
- Бизнес стратегии, ориентирани към клиента
- Адаптиране на стратегията към променящи се пазари
- Управление на международни пазари
- Създаване на бизнес стойност чрез корпоративни проекти
- Анализи на бизнес средата

Специфично бизнес знание според индустрията

- Банки
- Производство
- Фармация
- Ритейл

Инструменти за оценка

- Одит на организационната култура
- Мениджърски одит на споделеното разбиране на фирмената стратегия
- Оценка на личностните профили
- Център за развитие и оценка

Лична ефективност

- Ефективна комуникация
- Управление на времето
- Управление на стреса
- Презентационни умения
- Решаване на проблеми и вземане на решения
- Емоционална интелигентност
- Иновативност и творчество
- Справяне с промяната
- Бизнес етикет и кореспонденция
- Обучение за обучаващи

Цялостни решения

- Мениджърска академия
- Лидерска коучинг академия
- Търговска академия
- Академия за таланти
- Комуникационна академия
- Комуникация и каскадиране на корпоративната стратегия
- Промяна на организационната култура
- Ориентация на компанията към клиента

Продажби

Продажби към бизнес клиенти (B2B)

- Стъпки на бизнес продажбите
- Прецизно таргетиране и планиране на продажбите
- Продажбени умения за напреднали
- Стратегически продажби
- Водене на търговски преговори
- Търговска математика
- НЛП за професионални търговци
- В обущите на клиента

Продажби към крайни клиенти (B2C)

- Стъпки на продажбата
- Продажбени умения за напреднали
- Продажби по телефона
- Лично търговско планиране

Търговски мениджмънт

- Управление на търговски екипи
- Ритейл мениджмънт

Обслужване на клиенти

- Обслужване и управление на взаимоотношенията с клиенти
- Обслужване на трудни клиенти
- Обслужване по телефона
- Следпродажбено обслужване
- Управление на качеството на обслужване

Поведения и нагласи

- Планиране за резултати
- Разбиване на силното мислене в организацията
- Изграждане на устойчиви взаимоотношения
- Фокусиране върху нуждите на клиента
- Максимизиране на възможностите
- Ефективно използване на ресурсите
- Отговорност към резултата
- Използване силата на екипа
- Комуникиране с ясни послания
- Безопасността като личен избор

Вдъхновяване

- Мотивационни речи
- Конферентни програми



ОБЛАСТИ НА РАЗВИТИЕ

	Мениджмънт и лидерство	Продажби	Обслужване на клиенти	Лична ефективност	Поведения и нагласи	Бизнес разбиране	Вдъхновяване
Лична отговорност	●	●	●	●	●	●	●
Баланс между риск и резултати	●	●	●	●	●	●	●
Разбиване на силовото мислене	●	●	●	●	●	●	●
Коучинг	●	●	●	●	●	●	●
Фокус към клиента	●	●	●	●	●	●	●
Вземане на решения	●	●	●	●	●	●	●
Ангажираност на служителите	●	●	●	●	●	●	●
Прецизност в работата	●	●	●	●	●	●	●
Ефективно използване на времето	●	●	●	●	●	●	●
Поставяне на цели	●	●	●	●	●	●	●
Управление на представянето	●	●	●	●	●	●	●
Развитие на талантите	●	●	●	●	●	●	●
Иновативност	●	●	●	●	●	●	●
Изграждане на споделена визия	●	●	●	●	●	●	●
Стратегическо мислене	●	●	●	●	●	●	●
Управление по време на промени	●	●	●	●	●	●	●
Ефективно управление на ресурсите	●	●	●	●	●	●	●
Максимизиращо мислене	●	●	●	●	●	●	●
Ефективно водене на срещи	●	●	●	●	●	●	●
Лидерство, основано на ценности	●	●	●	●	●	●	●
Комуникация в организацията	●	●	●	●	●	●	●
Междумличностна комуникация	●	●	●	●	●	●	●
Изграждане на екип от екипи	●	●	●	●	●	●	●
Планиране за резултати	●	●	●	●	●	●	●
Презентационни умения	●	●	●	●	●	●	●
Решаване на проблеми	●	●	●	●	●	●	●
Подобряване на процесите	●	●	●	●	●	●	●
Управление на проекти	●	●	●	●	●	●	●
Безопасност (в работата, в услугите, в качеството)	●	●	●	●	●	●	●
Продажбени умения	●	●	●	●	●	●	●
Стратегически продажби	●	●	●	●	●	●	●
Изграждане на работодателска марка	●	●	●	●	●	●	●
Управление на нематериалните активи	●	●	●	●	●	●	●
Финанси за нефинансисти	●	●	●	●	●	●	●

КАКВО И КАК ГО ПРАВИМ

ОБУЧИТЕЛНИ ИНСТРУМЕНТИ

В In Your Hands се стремим да предоставим на клиентите възможно най-доброто персонализирано решение. За тази цел задълбочено обследваме специфичните нужди и изисквания и избираме най-подходящите инструменти. Това са част от иновативните инструменти по световен ноу-хау, чрез които доставяме на клиентите забележителни резултати.

ПОВЕДЕНЧЕСКИ СИМУЛАЦИИ



По лиценз на: EAGLES FLIGHT

БИЗНЕС СИМУЛАЦИИ

CELEMI Apples & Oranges



CELEMI Cayenne™

CELEMI Enterprise™

CELEMI Tango™

По лиценз на: CELEMI

МИКРООБУЧЕНИЯ И ЦЯЛОСТНИ ТРЕНИНГ ПРОГРАМИ

Презентационни
умения

Лично търговско
планиране

Управление
на промяната

Роля и функции
на мениджъра

Управление
на времето

Ефективни търговски
преговори

Разработени от: In Your Hands

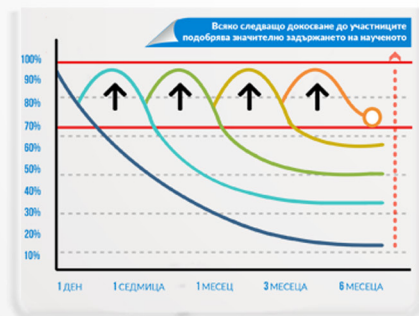


Единствено промяната на поведението може да гарантира истински траен резултат от усилията, вложени в организационното развитие. Водени от това разбиране, в In Your Hands разработихме и прилагаме Процес на промяна на поведението - цялостен подход, базиран на задълбочен предварителен анализ, запомняща се комуникация, силно ангажиращи обучения и надеждна последваща подкрепа за устойчиво задържане и прилагане на наученото.

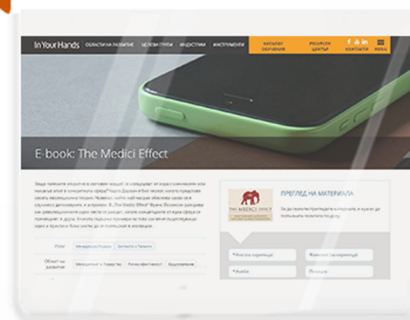
ЗАДЪРЖАНЕ НА НАУЧЕНОТО

Нашият Процес за промяна на поведението гарантира висока степен на задържане на наученото

- Обучение
- Самостоятелна работа
- Приложна сесия
- Визуални котви и напомняния
- Мениджърска подкрепа и коучинг



ОНЛАЙН БАЗИРАН РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР



Достъп до бизнес и учебни материали

Преглед и безплатно използване на е-книги, инфографики, инструменти, проучвания, научни статии и видеа, тестове и други полезни материали.

Детайлна информация за програмите

Видео визитките и брошурите на нашите бизнес и поведенчески симулации представят програмите в действие и дават възможност за досег до техните ключови моменти и предимства.

Общност за споделено знание

При абониране за нашите тематични бюлетини или членство в професионалните групи на In Your Hands в социалните мрежи ще получите достъп до ново знание, световно ноу-хау и ключови тенденции, според интересите Ви към конкретни области на развитие.

УЧЕБНИ ПОМАГАЛА

Начинът, по който обучаваните се ангажират в учебния процес, също подлежи на промяна. Затова създадохме ново поколение учебни материали – заместници на скучните учебни помагала. С модерната им визия и обновено съдържание отчитаме по-високи резултати на три нива – интерес, разбиране и забавление от страна на участниците.



КЛИЕНТИТЕ ЗА НАС

“Партнираме си с In Your Hands в разработването и изпълнението на дългосрочната ни мениджърска академия, в която е включен целият ни висш управленски съвет. Персоналният подход, голямата ангажираност на консултантите и надграждащите се тематични правят академията изключително високо оценена от всички участници. Използваните в някои от обученията лицензирани симулации, както и приложните сесии след всяка една от темите, позволяват на мениджърите ни да извлекат богат набор от полезни за ежедневието им практики и управленски инструменти.”

Николай Бояджиев
Изпълнителен директор
Макском

“Този екип работи с много хъс, професионализъм, добра организация, иновативни идеи, практично консултиране и гъвкавост. Програмите, които представляват в България и които могат много умело да допълват и съобразяват с необходимостите на клиента, са отлично познати и изпитани в световен мащаб, максимално ясни за възприемане като крайни цели и резултати, максимално практически ориентирани.”

Милка Рачева
Мениджър “Човешки ресурси”
Адастра България

“Трейningите изживяват всяка една симулация заедно с нас, дават всичко от себе си и след обученията колегите са мотивирани и вдъхновени да използват знанията, които са получили в реални условия. Симулациите ни помагат да се замислим за много неща, с които се сблъскваме всеки ден, но не сме ги анализирали или осмисляли достатъчно.”

Мариела Маджарова
Главен изпълнителен директор
Телетек Електроникс

„С In Your Hands имаме дългосрочни партньорски взаимоотношения, базирани на професионалното им отношение към всеки един проект, по който сме работили съвместно. Програмите им са били изградени съобразно с нашите нужди и очаквания и доставени с високо качество. Обратните връзки от колегите, преминали през обученията им, са също силно позитивни.”

Мая Тасева
Директор “Човешки ресурси”
Карлсберг България

LIEBHERR

MAXCOM
MAXCOM BULGARIA COMPANY

taxback.com

Holcim

SERVIER

BULGAR TABAC
OPEN TO THE FUTURE

Carlsberg

Zagorka

OMK
OT 1959
OMEGAHEVA MACHINE COMPANY

Dundee
PRECIOUS METALS

SAP

EVN

BAYER

OMV

UBISOFT

GfK

tel

Hellerie
Coca-Cola
Beverage Company

PHOENIX
BANK

СИБАНК

Allianz

UniCredit Bulbank

ЧАСТ ОТ НАШИТЕ КЛИЕНТИ



Процес за развитие на търговски умения в Omega Pharma

С навлизането на Omega Pharma на българския пазар се появява и необходимостта от фокусирани действия по разширяване на пазарния дял на компанията. В тази връзка Omega Pharma подема инициатива да сформира нов екип от търговски и медицински представители. За да им предостави необходимите знания и умения, Omega Pharma се обръща към In Your Hands със запитване за изготвяне на цялостна програма за развитие на търговските умения на представителите. След направен анализ на нуждите от страна на In Your Hands бе предложено и одобрено цялостно решение, фокусирано както върху самите участници, така и върху техните мениджъри.

In Your Hands разработва интерактивна Търговска академия като основните модули, които включи в обучителната програма за медицинските и търговски представители, са: Процес на продажба; Методологията за ескалиране на нуждите; Типове клиенти; Позициониране на нов продукт на пазара; Търговска математика и мърчандайзинг по време на самото обучение участниците имат възможност да практикуват умения, сред които: годишни преговори с клиент, справяне с възражения, техники за задаване на правилните въпроси и откриване на нуждите на клиента, въздействие върху клиента. Обучителната програма за участниците по всяка от темите приключва 3 месеца след осъществяването на обучението в зала, тъй като толкова е продължителността на процеса по задържане на знанието, който In Your Hands е заложила като съществена част от обучителните си програми.



Какво споделиха участниците за процеса на обучение :

„Ще се стремя към спазване на всички стъпки за успешна визита и повишаване на ефективността ми!“

„На този етап от развитието ми обучението ми предостави всички отговори, съвети, насоки и фокус в проблемните области.“

„Изключително проактивно и полезно за всеки човек!“

„Използваните практически примери бяха много близки до реалния живот.“

Фармацевтичната компания е световен лидер в производството на иновативни здравни продукти и продукти за лична хигиена. Създадена в Белгия преди 30 години, днес Omega Фарма разполага с широка мрежа от фармацевти в над 35 държави, включително България.

Участниците в обучението признават, че не са присъствали на подобно практически насочено и интерактивно обучение. Съчетанието на теория (методологии и техники) и практика (упражнения, ролеви игри и присъствие по време на реална среща с клиент) дава възможност на участниците да пробват на практика наученото и да проверят реално неговата полезност. Три месеца след обучението In Your Hands продължава да бъде до своя клиент и да подкрепя участниците с допълнителни инструменти, целящи задържане на наученото. Резултатът от целия обучителен проект е, че всички участници придобиват умения да практикуват един по-успешен, систематизиран и ефективен процес на продажба, което цели да повиши тяхната увереност, мотивация и умения в сферата на продажбите.

Основните предизвикателства в проекта са свързани с начините за гарантиране задържане на наученото и реалното му прилагане в практиката. За целта са приложени решения на три нива:

1. Между модулите участниците работят по практически упражнения върху наученото, включващи:

- Определяне на различните типове клиенти, техните характеристики и стратегията за работа с всеки от тях;
- Методология за разкриване и ескалиране на нуждите;
- Планиране на внедряването на нов продукт на пазара;
- Развитие на продукти по модел за кръстосани продажби;
- Решаване на казуси по търговска математика.

2. Като част от обучителния процес е предвидено водещият консултант да присъства на срещи между представители на Omega Pharma и техни клиенти с цел да даде съвременна обратна връзка за представянето, насоки за подобрения и съвети за прилагане на практика на новото знание, придобито от обучението.

3. За да въвлече в процеса и преките мениджъри на търговските и медицинските представители, In Your Hands изготвя програма „Обучение за наставници“, която има за цел да подготви мениджърите самостоятелно и ежедневно да съдействат на представителите по време на търговски преговори, визити и продажби.

