



**ИГОРЬ ВЛАДИМИРОВИЧ ДИННЕР**

к.э.н., доцент, лучший лектор России,

бизнес-тренер, консультант,

руководитель Ассоциации детских лагерей г. Омск

8-983-117-88-80

igor-dinner@yandex.ru

vk.com - i.dinner

## ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРОГРАММЫ

### БИЗНЕС-ЛАГЕРЯ «ПЕРЕЗАГРУЗКА ДИРЕКТОРА»

- *Место реализации: г. Пермь, ребячий лагерь «Новое поколение»*
- *Длительность оказания услуги: 24 часа.*
- *Количество обучаемых: 1 группа, до 40 человек.*
- *Срок оказания услуги: 25-28 марта 2024.*

*В этом году программа бизнес-лагеря «Перезагрузка директора» построена на идее того, что составляющие успешного лагеря это профессиональный руководитель и первоклассная команда. Нам предстоит развитие и совершенствование навыков современного руководителя, навыков неформального лидерства и построения первоклассных команд, а также инструментов работы со сложными жалобами наших клиентов. Бизнес-лагерь ориентирован на действующих руководителей стационарных и программных лагерей, тех, кто только стал или планирует стать директором лагеря.*

### **25 МАРТА (8 часов)**

#### ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

#### «ЛИДЕРСТВО И СОЗДАНИЕ ПРЕВОСХОДНЫХ КОМАНД УПРАВЛЕНИЯ ЛАГЕРЕМ»

- Лидер и команда. Распределение ролей в неформальном лидерстве. Что должны и чего не должны делать лидеры команд. Отличие руководителя от лидера. Практики неформального лидерства.
- Что такое современная команда управления лагерем. Основы команды и правила работы. Как добавить команде энергии. Принципы внутрикомандного взаимодействия.
- Методы формирования и развития команд. Модели создания высокоэффективных команд. Стратегии непрерывного совершенствования команд.
- Оценка эффективности команды и план перехода к первоклассной команде. Кривая командной эффективности.

**Практический блок модуля:** кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.

### **26 МАРТА (8 часов)**

#### ПРОГРАММА ТРЕНИНГА



**ИГОРЬ ВЛАДИМИРОВИЧ ДИННЕР**

к.э.н., доцент, лучший лектор России,

бизнес-тренер, консультант,

руководитель Ассоциации детских лагерей г. Омск

8-983-117-88-80

igor-dinner@yandex.ru

vk.com - **i.dinner**

**«НЕДЕТСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: ПРАКТИКИ РЕГУЛЯРНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И РАБОТА С  
«НЕУДОБНЫМИ» СОТРУДНИКАМИ»**

- Практики регулярного менеджмента. Технологии делегирования и ситуационного лидерства. Инструменты эффективного делегирования. Как правильно ставить задачи сотрудникам. Проведение эффективных совещаний. Развивающая обратная связь и принципы ее проведения.

- Работа с «неудобными» сотрудниками. Какие категории «неудобных» сотрудников встречаются в рамках лагеря. Как «приручить» сотрудников, которые снижают продуктивность команды. Инструменты повышения лояльности «неудобных» сотрудников.

- Современное поколение работников. Трудовые ценности поколения Z. Какие требования поколение Z предъявляют работодателю? Чем и как мотивировать современное поколение работников.

**Практический блок модуля:** кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.

**27 МАРТА (8 часов)**

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

**«НЕДЕТСКАЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ: МЕТОДИКИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ  
КЛИЕНТОВ»**

- Клиентский сервис в сфере детского отдыха и его особенности. Недовольство клиентов и возможные последствия для лагеря.

- Классификация жалоб в детском лагере. Обоснованные и не обоснованные жалобы

- Работа с жалобами и претензиями клиентов. Структура процесса обработки жалоб.

- Зачем активизировать жалобы клиентов. Жалобы, которые приносят деньги вашему лагерю.

- Как отвечать на жалобы. Путь от жалобы к лояльному клиенту. Как сгладить ситуацию после жалобы и оставить клиента лояльным.

- Техники удивительного сервиса, превосходящие ожидания клиентов. Психология сервиса и запросы на индивидуальное обслуживание.



**ИГОРЬ ВЛАДИМИРОВИЧ ДИННЕР**

к.э.н., доцент, лучший лектор России,

бизнес-тренер, консультант,

руководитель Ассоциации детских лагерей г. Омск

8-983-117-88-80

igor-dinner@yandex.ru

vk.com - **i.dinner**

---

**Практический блок модуля:** кейсы, проблематизирующие упражнения, отработка навыков в парах.