image lab®

2026 / 2027

Rozvoj, který se promítá do praxe.

Katalog tréninků a služeb

Leadership • spolupráce • odpovědnost
Změna • bezpečnost • energie • inovace



ZKUŠENOST → UVĚDOMĚNÍ → JEDNÁNÍ

IMAGE LAB s.r.o. | www.imagelab.cz

IMAGE LAB

Pomáháme organizacím lépe fungovat.

Partner pro rozvoj lidí, týmů a firemní kultury.



Od roku 1996 propojujeme rozvoj lidí s konkrétními výzvami organizací. Pracujeme s vedením firem, manažery, specialisty i provozními a obchodními týmy.

Spojujeme zkušenosti z businessu, psychologie, medicíny a lidského faktoru. Rozumíme tomu, že kvalitu výsledku ovlivňují také postoje, vztahy, podmínky práce a způsob vedení.

Více než osvojení dovednosti

Naším cílem je, aby lidé dokázali novou dovednost také použít: otevřít důležitý rozhovor, upozornit na riziko, převzít odpovědnost, podpořit kolegu nebo dotáhnout změnu. Proto pracujeme se zkušeností, postoji i každodenními návyky.

„Dobrý rozvojový program pomůže lidem pochopit souvislosti, chtít jednat jinak a vědět, jak první krok opravdu udělat.“

MUDr. Martin Kalenda, MBA
Spoluzakladatel a odborný garant rozvojových programů

Tréninky a akademie / HR consulting a diagnostika / Koučink a facilitace

NÁŠ PŘÍSTUP

Pět pák skutečné změny

Dovednost získává hodnotu v okamžiku, kdy se stane jednáním.

01 **Interakce místo pasivního příjmu**

Účastníci řeší situace, rozhodují se, vyjednávají a reagují na ostatní. V bezpečném prostředí mohou zkoušet jiné postupy.

02 **Zkušenost, která otevírá postoje**

Simulace zpřítomní důsledky vlastního jednání. Debrief pomáhá pojmenovat předpoklady, obavy a návyky, které stojí za chováním.

03 **Nácvik konkrétního chování**

Nové porozumění převádíme do rozhovorů, rozhodnutí, dohod a pracovních nástrojů. Opakovaný pokus umožní zažít rozdíl.

04 **Odpovědnost za další krok**

Každý odchází s konkrétním závazkem: co udělá, s kým, do kdy a podle čeho pozná, že krok splnil. Vedoucí vytváří potřebné podmínky.

05 **Implementace a učení v práci**

Mezi moduly probíhají pracovní experimenty. Follow-up ověřuje zkušenost, řeší překážky a pomáhá nové chování ukotvit.

Typická cesta: **reálná situace → zkušenost → reflexe → princip → nácvik → použití v práci → vyhodnocení**. Rozsah podpory vždy odpovídá významu a náročnosti změny.

JAK KATALOG POUŽÍVAT

Vyberte výsledek, ke kterému chcete dojít.

Programy lze objednat samostatně nebo propojit do rozvojové cesty.

Přístupy a nástroje Image Lab 05
Metodická stavebnice

Leadership Academy 06
Vlajková rozvojová cesta a její varianty

Leadership a odpovědnost 09
Vedení, motivace a rozvojové rozhovory

Komunikace a spolupráce 11
Zpětná vazba, konflikty, důvěra a dohody

Energie, změna a bezpečnost 13
Resilience, CRM, Zero Incidents

Prezentace, obchod a zákazník 18
Přesvědčivost, hodnota a zákaznická zkušenost

Inovace a budoucí kompetence 21
Design Thinking, rozhodování, AI, projekty

Interní lektoři a HR partneři 24
Rozvoj interní schopnosti měnit praxi

Diagnostika a poradenské služby 25
360°, Thalento, AC/DC, HR a koučink

Přenos, reference a spolupráce 29
Měření, tým a návrh společného projektu

UNIKÁTNÍ METODICKÁ STAVEBNICE

Společný jazyk pro odpovědné jednání

Vlastní přístupy Image Lab propojujeme s principy CRM a praktickým nácvikem.

Radical Responsibility Leadership

Pravda včas, jasný standard, osobní iniciativa a dohody. Vedoucí rozvíjí odpovědnost a současně odstraňuje nejasnosti v rolích a podmínkách.

RR Agreement a Interface Agreement

Praktické dohody o výsledku, rolích, předávání a eskalaci. Zviditelňují místa, kde se odpovědnost ztrácí mezi útvary nebo prioritami.

Mapy potenciálu úspěchu a Medailonek

Nástroje pro konkrétní pohled na lidi, jejich přínos, motivaci a rozvoj. Pomáhají vést oceňující i náročné rozhovory věcně a osobně.

CRM a Zero Incidents

Principy Crew Resource Management z letectví převádíme do provozu i služeb: sdílené situační uvědomění, ověřování, včasné upozornění a vzájemná podpora.

AAR a debrief

Strukturované učení z výsledku: co se mělo stát, co se stalo, co pomohlo a co uděláme příště jinak. Závěr se promítá do pracovního standardu.

Nástroj vybíráme podle situace klienta. Simulace, modelové rozhovory a videotrénink dávají smysl tehdy, když vedou k užitečnému poznání a následnému použití.

VLAJKOVÝ PROGRAM

Leadership Academy Image Lab

Od osobní role lídra ke spolupráci a výsledkům celé organizace.

Unikátní propojení Radical Responsibility, práce s motivací a principů CRM vytváří společný jazyk vedení. Účastníci mění vlastní manažerské návyky, pracují na zlepšovacím projektu a mezi moduly ověřují nové chování v reálné práci.

DOPORUČENÁ ARCHITEKTURA

4 × 2 dny + 1 den Best of / follow-up

9 společných dní • orientačně 4-6 měsíců • typicky 8-12 účastníků

01 **Před startem: společná zakázka**

Sponsor a HR vyberou očekávané změny chování a pracovní ukazatele. Účastník si s nadřízeným domluví svůj rozvojový cíl.

02 **Během modulů: zážitek a intenzivní nácvik**

Simulace střídáme s prací na vlastních případech. Každý účastník dostane zpětnou vazbu a možnost zlepšit další pokus.

03 **Mezi moduly: změna v týmu**

Konkrétní rozhovory, dohody, delegování a projekt změny. Učení podporuje parťák, nadřízený a podle dohody kouč.

04 **V závěru: ověření a další krok**

Účastníci představí, co změnili, jaké mají důkazy a co potřebují udržet. Sponsor rozhodne o podpoře dalších kroků.

Volitelně: úvodní TeamSpirit 360°, Thalento, Development Centre nebo individuální koučink. Tyto služby se sjednávají zvlášť.

LEADERSHIP ACADEMY / OBSAH

Čtyři moduly.
Jedna rozvojová cesta.

Každý dvoudenní modul propojuje osobní leadership s reálnou manažerskou prací.

01 / LÍDR A ODPOVĚDNOST

Role vedoucího, vlastní vzorce, Radical Responsibility a jasná očekávání. Rozhodování, hranice a včasná eskalace.

Výstup: osobní leadership standard a první RR Agreement.

Experiment: vyjasnit jednu nefunkční dohodu a ověřit její plnění.

02 / LIDÉ A MOTIVACE

Mapy potenciálu úspěchu, Medailonek, pět jazyků motivace. Delegování podle potřeb člověka, rozvoj a koučovací rozhovor.

Výstup: mapa týmu a konkrétní rozvojový krok pro vybrané lidi.

Experiment: vést rozvojový rozhovor a ověřit převzetí úkolu.

03 / ROZHOVORY A SPOLUPRÁCE

Zpětná vazba, náročné diskuse, konflikt priorit a práce s emocemi. Psychologické bezpečí a spolupráce napříč útvary.

Výstup: natrénovaný rozhovor a dohoda na klíčovém rozhraní.

Experiment: použít nový postup a získat zpětnou vazbu partnera.

04 / ZMĚNA A VÝSLEDKY

Zavádění změny pomocí CRM, rozhodování pod tlakem, práce s energií a prioritami. AAR a dokončování změnového projektu.

Výstup: jednostránkový plán implementace s vlastníky a ukazateli.

Experiment: ověřit první výsledek a připravit důkazy na Best of.

LEADERSHIP ACADEMY / VARIANTY

Správná cesta pro správnou úroveň vedení

Délku a náročnost přizpůsobíme zkušenosti účastníků a očekávané změně.

START / Z odborníka vedoucím

3 × 2 dny + 1 den follow-up = 7 dní

Přechod do role, očekávání a delegování; komunikace a motivace; vedení výkonu a spolupráce. Výstupem je funkční systém vedení vlastního týmu.

LEAD / Leadership Academy • doporučeno

4 × 2 dny + 1 den Best of = 9 dní

Komplexní cesta uvedená na předchozích stranách. Pro manažery, kteří potřebují spojit práci s lidmi, spolupráci a realizaci změn.

EXECUTIVE / Vedení organizace ve změně

2 × 2 dny + 1 den implementační workshop = 5 dní

Pro vrcholové vedení: společný směr, kultura odpovědnosti, rozhodování a změnové portfolio. Pracujeme přímo na strategických tématech vedení.

Co akademii drží pohromadě

Jeden garant programu, společná metodika lektorů, návaznost pracovních výstupů a pravidelné sladění s HR a sponsorem. Účastnický průvodce obsahuje nástroje, reflexi i závazky mezi moduly.

Oborové adaptace: mistři a teamleadeři ve výrobě, retail a služby, IT a projektové týmy, odborné a vědecké prostředí. Případy, jazyk i požadované výstupy přizpůsobíme jejich realitě.

LEADERSHIP A ODPOVĚDNOST

Vést znamená jednat včas

Odpovědnost jako konkrétní způsob práce, který je vidět v dohodách i rozhodnutích.

L01 2 dny + doporučený 1denní follow-up

Radical Responsibility Leadership

Jasné dohody, iniciativa a odvaha pojmenovat realitu.

Pro koho: manažeři, vedoucí projektů a týmů

Co účastníci zvládnou

- Vyjasnit výsledek, standard a vlastníka odpovědnosti.
- Otevřít problém včas a profesionálně eskalovat.
- Převést chybu nebo nesplněnou dohodu do dalšího kroku.

Jak pracujeme: simulace tlaku, nácvik eskalace, RR Agreement, AAR.

Výstup: dohoda o odpovědnosti a pravidla eskalace pro vlastní tým.

Přenos: Použití dohody v práci; nadřízený ověří plnění na follow-upu.

L02 1-2 dny

Leadership pod tlakem

Udržet přehled, vztahy a kvalitu rozhodování.

Pro koho: manažeři, provozní vedoucí, projektoví lídři

Co účastníci zvládnou

- Rozpoznat vlastní signály tlaku a zúžené pozornosti.
- Oddělit fakta, předpoklady a naléhavé priority.
- Vést krátkou poradu a využít pohled ostatních.

Jak pracujeme: rozhodovací simulace, CRM, komunikační mikrodrilly.

Výstup: osobní protokol pro náročnou situaci a týmový briefing.

Přenos: Vyzkoušet protokol při reálné zátěži; tým provede krátký AAR.

LEADERSHIP A MOTIVACE

Vidět člověka. Podpořit jeho výkon.

Praktická individualizace vedení a rozhovory, které mají pokračování.

L03 1 den + navazující workshop dle potřeby

Pět jazyků motivace

Oceňovat a vést způsobem, který druhému dává smysl.

Pro koho: vedoucí na všech úrovních, HR partneři

Co účastníci zvládnou

- Rozpoznat rozdílné potřeby lidí bez rychlého škatulkování.
- Zvolit konkrétní formu uznání a podpory.
- Propojit motivaci s očekáváním a odpovědností.

Jak pracujeme: Medailonek, empatický rozhovor, Mapy potenciálu úspěchu.

Výstup: návrh individuální podpory pro dva členy týmu.

Přenos: Vést rozhovory a ověřit u kolegů, co jim skutečně pomohlo.

L04 1-2 dny

Hodnocení, které rozvíjí

Z pravidelného rozhovoru vzniká dohoda o budoucnosti.

Pro koho: manažeři, vedoucí týmů a HR

Co účastníci zvládnou

- Připravit hodnocení na konkrétních situacích.
- Vést dialog o přínosu, potenciálu a výkonových mezerách.
- Domluvit rozvojový krok a způsob jeho ověření.

Jak pracujeme: Mapy potenciálu úspěchu, Medailonek, rolové nácviky.

Výstup: osnova hodnoticího rozhovoru a dohoda o rozvoji.

Přenos: Realizovat rozhovor; za 4-6 týdnů ověřit dohodnutý posun.

KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE

Důležité věci říkat srozumitelně a včas

Důvěra roste tam, kde lidé dokážou otevřít i nepohodlné téma.

K01 1-2 dny; intenzivní verze s videotréninkem

Friendly Feedback

Zpětná vazba jako přirozená součást spolupráce.

Pro koho: manažeři, specialisté, pracovní týmy

Co účastníci zvládnou

- Popsat pozorování a dopad bez nálepkování.
- Přijmout zpětnou vazbu a ověřit porozumění.
- Uzavřít rozhovor konkrétní dohodou.

Jak pracujeme: krátké nácviky, videotrénink a rozbor vlastních situací.

Výstup: praktická struktura rozhovoru a osobní tréninkový cíl.

Přenos: Použít postup ve třech rozhovorech; získat zpětnou vazbu.

K02 1-2 dny

Náročné rozhovory a konflikty

Udržet respekt a dojít k řešení i při nesouhlasu.

Pro koho: vedoucí, HR, projektové a zákaznické role

Co účastníci zvládnou

- Otevřít rozhovor o výkonu, chování či porušené dohodě.
- Pracovat s emocemi, námitkami a manipulačním tlakem.
- Dohodnout řešení a pojmenovat hranice.

Jak pracujeme: vlastní případy, dialogové modelové situace, opakovaný pokus.

Výstup: příprava a nácvik konkrétního náročného rozhovoru.

Přenos: Vést připravený rozhovor a na follow-upu rozebrat výsledek.

KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE

Z jednotlivých týmů ke společnému výsledku

Spolupráci opíráme o důvěru, jasná očekávání a pravidla předávání.

K03 1-2 dny

Spolupráce napříč útvary

Méně domněnek, kvalitnější dohody na rozhraních.

Pro koho: smíšené týmy, interní dodavatelé a odběratelé

Co účastníci zvládnou

- Popsat společný výsledek a třecí místa spolupráce.
- Vyjasnit role, kvalitu předání a rozhodovací pravomoci.
- Nastavit pravidla řešení odchylek a eskalace.

Jak pracujeme: týmová simulace Geometrie, mapa rozhraní, facilitace.

Výstup: Interface Agreement pro jedno klíčové rozhraní.

Přenos: Po 30 dnech společně vyhodnotit předání a opakované zádrhele.

K04 1 den; pro větší týmy workshop 3-4 hodiny

Psychologické bezpečí a důvěra

Vytvořit prostředí, kde lze mluvit o riziku i chybě.

Pro koho: vedoucí i celé pracovní týmy

Co účastníci zvládnou

- Upozornit na problém s respektem a věcností.
- Reagovat na nepříjemnou zprávu bez okamžitého obviňování.
- Převést zkušenost z chyby do preventivního opatření.

Jak pracujeme: týmové situace, dialog o reakcích vedoucího, AAR.

Výstup: dohoda o včasném upozornění a reakci na chybu.

Přenos: Zařadit krátký učící debrief; po měsíci ověřit jeho užitečnost.

ENERGIE A OSOBNÍ EFEKTIVITA

Udržitelný výkon začíná prací s energií

Propojujeme osobní návyky s podmínkami práce a vedením týmu.

E01 1,5 dne + 0,5 dne follow-up

Resilience: stabilita v proměnlivém světě

Zachovat možnost volby i v náročném období.

Pro koho: manažeři, specialisté a pracovní týmy

Co účastníci zvládnou

- Všimnout si varovných signálů přetížení.
- Použít jednoduché postupy regulace a obnovy energie.
- Rozlišit vlastní vliv, potřebnou podporu a systémovou překážku.

Jak pracujeme: Pipeline Challenge, Most přes řeku VUCA, řízená reflexe.

Výstup: osobní plán odolnosti a dohoda o týmové podpoře.

Přenos: Ověřit dva pracovní experimenty; na follow-upu upravit plán.

E02 1 den + 0,5 dne follow-up

Pracuj chytře: čas, priority a pozornost

Věnovat kapacitu tomu, co vytváří hodnotu.

Pro koho: manažeři, specialisté, administrativní týmy

Co účastníci zvládnou

- Převést cíle do týdenních priorit a rezerv.
- Omezit přerušování a vyjasnit dostupnost.
- Delegovat výsledek a domluvit realistický termín.

Jak pracujeme: audit týdne, případové situace, plánování a nácvik dohod.

Výstup: osobní pracovní systém a konkrétní změna jednoho návyku.

Přenos: Dva týdny sledovat použití; na follow-upu řešit překážky.

ENERGIE A KULTURA UČENÍ

Od osobní odolnosti k podmínkám v organizaci

Otevřená reflexe a malé experimenty pomáhají udržet změnu v chodu.

E03 1denní facilitovaný workshop

Naše resilience / TOP management

Jak rozhodnutí vedení ovlivňují kapacitu celé firmy.

Pro koho: vrcholové vedení a klíčoví ředitelé

Co účastníci zvládnou
- Pojmenovat zdroje přetížení v systému práce.
- Sladit priority, kapacity a reakci na nečekané události.
- Rozhodnout, co zastavit, zjednodušit nebo podpořit.

Jak pracujeme: mapa zátěže, práce s reálnými dilematy, facilitované dohody.

Výstup: tři rozhodnutí vedení s vlastníkem a termínem.

Přenos: Po 30-60 dnech ověřit změnu v prioritách a dostupné kapacitě.

E04 1 den nebo modul akademie

Growth Mindset v každodenní práci

Proměnit zpětnou vazbu a chybu v další pokus.

Pro koho: manažeři, talenty a projektové týmy

Co účastníci zvládnou
- Rozpoznat obranné reakce na neúspěch.
- Formulovat užitečnou zpětnou vazbu a učící otázky.
- Navrhnout malý experiment s ověřitelným výsledkem.

Jak pracujeme: Marshmallow Challenge, reflexe, učení z vlastních případů.

Výstup: rozvojový experiment a pravidla jeho vyhodnocení.

Přenos: Experiment provést s parťákem; sdílet poznatek a další krok.

ZMĚNA A STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ

Záměr měníme v každodenní jednání

Jasný směr potřebuje lidské porozumění, pracovní dohody i důslednost.

Z01 2 dny + doporučený follow-up

Change Management via CRM

Vést změnu s přehledem, důvěrou a včasnou reakcí.

Pro koho: manažeři a týmy zavádějící změnu

Co účastníci zvládnou
- Vysvětlit smysl změny a ověřit porozumění.
- Zachytit slabé signály, obavy a překážky implementace.
- Nastavit briefing, eskalaci a učící debrief.

Jak pracujeme: CRM simulace, obecná varianta Tangramu, změnové případy.

Výstup: One-Page Change Planner a dohoda o komunikaci změny.

Přenos: Realizovat první krok; vyhodnotit reakce lidí a upravit postup.

Z02 1-2 dny + implementační workshopy

Strategie, kterou umíme uskutečnit

Přeložit směr organizace do priorit a odpovědnosti.

Pro koho: vedení organizace, útvarů a projektových týmů

Co účastníci zvládnou
- Pojmenovat strategickou výzvu a rozhodovací kritéria.
- Vybrat priority a určit, co má ustoupit.
- Rozdělit vlastníky, milníky a ukazatele realizace.

Jak pracujeme: facilitace, cílená strategická analýza, mapa iniciativ.

Výstup: jednostránková strategie a portfolio konkrétních kroků.

Přenos: Pravidelný řídicí rytmus; kontrola překážek a dosažených milníků.

BEZPEČNOST / VLAJKOVÁ CESTA

Zero Incidents a provozní disciplína

Lidský faktor, osobní odpovědnost a vzájemná pozornost v reálném provozu.

Bezpečné jednání vyžaduje znalost pravidel, porozumění jejich smyslu i ochotu je používat v každodenních situacích. Program propojuje provoz, vedoucí a HSE prostřednictvím zkušenosti a praktických dohod.

01 PD1 / Jak vytvářet skutečné bezpečí

Pozornost, rutina, přesné instrukce, ověření porozumění a osobní odpovědnost. Výstup: osobní bezpečnostní závazek.

02 PD2 / Bezpečně v každé situaci

Rozpoznání rizik, vzájemné ověřování a včasné upozornění. Výstup: týmové mikro-návyky pro prevenci.

03 PD3 / Na jedné lodi

Spolupráce a partnerství s HSE, práce s reálnými případy a společná představa bezpečí. Výstup: týmová dohoda a konkrétní opatření.

04 PD4 / Situační uvědomění

Vnímání signálů, sdílení obrazu situace a předvídání dalšího vývoje. Výstup: pravidla pro udržení přehledu a vzájemnou pozornost.

Modulární cesta: zpravidla samostatné jednodenní moduly. Návaznost a rozestupy určíme podle provozu a předchozí zkušenosti. Nezbytnou součástí je strukturovaný debrief a použití závazků mezi moduly.

Zero Incidents vyjadřuje směr prevence. Program podporuje bezpečnostní kulturu, kvalitu a spolehlivost; konkrétní cíle a ukazatele stanovujeme s klientem.

BEZPEČNOST A LIDSKÝ FAKTOR

Spolehlivost je týmová disciplína

CRM rozšiřuje kvalitu spolupráce v průmyslu, energetice, IT i službách.

B01 PDL1 + PDL2; zpravidla 2 × 1 den

Safety Leadership

Vedoucí jako viditelný nositel bezpečnostní kultury.

Pro koho: mistři, vedoucí, management a HSE

Co účastníci zvládnou

- Vést rozhovor o riziku a nedodrženém standardu.
- Podporovat včasné upozornění a zastavení rizikové práce.
- Propojit odpovědnost vedoucího s učením z chyb.

Jak pracujeme: situační nácviky, případové rozbory, RR Safety Agreement.

Výstup: osobní standard Safety Leadership a týmová dohoda.

Přenos: Pozorování v provozu, bezpečnostní rozhovor a navazující AAR.

B02 2 dny + 1 den follow-up dle zadání

CRM pro spolehlivé týmy

Využít všechny informace a schopnosti týmu.

Pro koho: dispečinky, provozní, odborné a servisní týmy

Co účastníci zvládnou

- Předávat instrukce a ověřit jejich pochopení.
- Sdílet nejistotu, kontrolovat domněnky a využít double-check.
- Koordinovat rozhodnutí a vyhodnotit společnou činnost.

Jak pracujeme: A4, týmové simulace, briefing a strukturovaný debrief.

Výstup: komunikační standard a pravidla ověřování kritických kroků.

Přenos: Použít standard v běžné práci; vyhodnotit konkrétní situace.

PREZENTACE A VYJEDNÁVÁNÍ

Získat porozumění a dojít k dohodě

Přesvědčivost stojí na přípravě, srozumitelnosti a schopnosti reagovat.

P01 2 dny; možnost videotréninku

Prezentace, které vedou k rozhodnutí

Vystavět sdělení kolem toho, co potřebuje publikum.

Pro koho: manažeři, odborníci, projektové a obchodní role

Co účastníci zvládnou
- Vytvořit jasnou strukturu a hlavní sdělení.
- Převést data do srozumitelného argumentu.
- Reagovat na otázky a námitky s přehledem.

Jak pracujeme: krátké prezentace, video, storytelling, opakovaný nácvik.

Výstup: upravená vlastní prezentace a osobní rozvojový plán.

Přenos: Použít prezentaci v práci a získat zpětnou vazbu posluchačů.

P02 2 dny; intenzivní varianta s videotréninkem

Vyjednávání v náročných situacích

Dohoda, která obstojí v hodnotě i v realizaci.

Pro koho: obchodníci, nákup, manažeři a projektoví vedoucí

Co účastníci zvládnou
- Připravit zájmy, varianty a hranice dohody.
- Pracovat s tlakem, taktikami a rozdílnými prioritami.
- Uzavřít konkrétní závazek a ověřit jeho proveditelnost.

Jak pracujeme: obecná Rodgerova hra, dialogové situace, video a debrief.

Výstup: vyjednávací příprava na vlastní obchodní či interní případ.

Přenos: Použít přípravu při jednání; vyhodnotit výsledek a postup.

OBCHOD A OBCHODNÍ LEADERSHIP

Zvyšovat hodnotu pro zákazníka i firmu

Obchodní výkon propojujeme s potřebami klienta a kvalitou vedení lidí.

O01 2 dny + navazující workshop dle potřeby

Value Selling a konzultativní prodej

Prodávat užitek podložený porozuměním potřebám.

Pro koho: B2B obchodníci, account manažeři, technický obchod

Co účastníci zvládnou

- Vést rozhovor o potřebě, dopadu a rozhodování klienta.
- Popsat hodnotu řešení v jazyce zákazníka.
- Reagovat na cenu, námitku a požadavek na slevu.

Jak pracujeme: vlastní obchodní případy, rozhovory a hodnota nabídky.

Výstup: hodnotová argumentace a plán dalšího kroku u klienta.

Přenos: Použít postup v obchodních schůzkách; rozebrat výsledek.

O02 1-2 dny + krátký follow-up

Prodejní leadership a zákaznický dialog

Vedoucí rozvíjí prodejní návyky svého týmu.

Pro koho: vedoucí prodejen, area a district manažeři

Co účastníci zvládnou

- Propojit zákaznickou hodnotu s ekonomikou prodeje.
- Vést přirozený rozhovor o doplňkové potřebě.
- Pozorovat práci kolegy a dát mu konkrétní podporu.

Jak pracujeme: prodejní situace, kupecké počty, nácvik vedení kolegů.

Výstup: týmový experiment a pozorovací list vedoucího.

Přenos: Sledovat dohodnutý prodejní ukazatel i kvalitu zákaznické reakce.

ZÁKAZNICKÁ A SERVISNÍ KULTURA

Služba začíná porozuměním očekávání

Zákaznický přístup se projevuje v konkrétních situacích i uvnitř organizace.

O03 1-2 dny

Zákaznická zkušenost a náročný klient

Zachovat profesionalitu i v situaci nespokojenosti.

Pro koho: zákaznické, servisní a obchodní týmy

Co účastníci zvládnou

- Zjistit skutečné očekávání a ověřit porozumění.
- Vést rozhovor při reklamaci, emoci a nesouhlasu.
- Domluvit realistické řešení a další komunikaci.

Jak pracujeme: mapa zákaznické cesty, role-play a práce s vlastními případy.

Výstup: standard kritického momentu zákaznické zkušenosti.

Přenos: Ověřit standard v kontaktu se zákazníkem a získat zpětnou vazbu.

O04 1 den + facilitovaný follow-up

Interní klient a kultura služeb

Spolehlivé interní služby podporují výsledek celé firmy.

Pro koho: IT, HR, finance, podpůrné a sdílené služby

Co účastníci zvládnou

- Vyjasnit zadání, očekávanou kvalitu a termín služby.
- Pracovat s konfliktem priorit a nereálným očekáváním.
- Nastavit transparentní předání a řešení odchylek.

Jak pracujeme: mapa služby, rozhovor s interním klientem, Interface Agreement.

Výstup: dohoda o jedné interní službě a způsobu komunikace.

Přenos: Po měsíci s partnerem vyhodnotit konkrétní zakázky a předání.

INOVACE A ROZHODOVÁNÍ

Od dobré otázky k ověřenému řešení

Tvořivost a kritické myšlení se doplňují při hledání i testování nových cest.

F01 2 dny; úvodní workshop 1 den

Kreativita, inovace a Design Thinking

Rozumět potřebě dříve, než začneme navrhovat řešení.

Pro koho: projektové, produktové a meziútvarové týmy

Co účastníci zvládnou

- Prozkoumat potřebu zákazníka nebo interního uživatele.
- Přerámovat problém a vytvořit více variant.
- Otestovat jednoduchý prototyp a využít zpětnou vazbu.

Jak pracujeme: rozhovory, mapa cesty, ideace, prototypování a testování.

Výstup: otestovaný koncept a jednostránkový plán pilotu.

Přenos: Provést pilot s vlastníkem a termínem; ověřit reakci uživatele.

F02 1 den

Kritické myšlení a kvalita rozhodování

Rozlišit jistotu názoru od kvality důkazů.

Pro koho: manažeři, specialisté a rozhodovací týmy

Co účastníci zvládnou

- Oddělit fakta, výklad a neověřené předpoklady.
- Rozpoznat typické rozhodovací pasti a skupinový tlak.
- Posoudit alternativy, nejistotu a následky volby.

Jak pracujeme: rozhodovací případy, práce s hypotézami, oponentní otázky.

Výstup: stručný rozhodovací podklad a záznam předpokladů.

Přenos: Použít podklad na reálné rozhodnutí; později ověřit předpoklady.

AI A BUDOUCÍ KOMPETENCE

AI jako změna způsobu práce

Praktická zvídavost, kritické ověřování a odpovědnost za výsledek.

F03 0,5-1 den; modulární pokračování

Praktická AI pro každodenní práci

Získat užitečný výstup a umět posoudit jeho kvalitu.

Pro koho: manažeři, specialisté a podpůrné role

Co účastníci zvládnou
- Vybrat vhodný úkol a dát mu jasný kontext.
- Iterovat zadání a ověřit podstatná tvrzení ve výstupu.
- Pracovat v souladu s interními pravidly pro data a AI.

Jak pracujeme: řízené experimenty, vlastní úlohy a kontrola výstupů.

Výstup: dva použitelné pracovní postupy a kontrolní otázky kvality.

Přenos: Ověřit postup v práci; porovnat čas i kvalitu výsledku.

F04 1 den + implementační workshop

AI Mindset a týmová adopce

Proměnit jednotlivé pokusy ve smysluplnou praxi týmu.

Pro koho: vedoucí, HR, interní ambasadoři a projektové týmy

Co účastníci zvládnou
- Pojmenovat obavy, příležitosti a podmínky používání.
- Vybrat případy užití podle přínosu a náročnosti.
- Nastavit pilot, odpovědnost a sdílení zkušeností.

Jak pracujeme: mapa práce, prioritizace případů a facilitace pilotu.

Výstup: plán týmového pilotu AI se způsobem hodnocení.

Přenos: Pilot vyhodnotí vlastník s týmem; rozhodnou o další úpravě.

PROJEKTY, PROCESY A AGILITA

Dostat práci do společného pohybu

Jasný výsledek, spolupráce a průběžné učení pomáhají dokončovat důležité věci.

F05 1-2 dny + práce na vlastním projektu

Projektové a procesní myšlení

Řídit návaznosti, rizika a odpovědnost za dodání.

Pro koho: projektoví vedoucí, specialisté a provozní týmy

Co účastníci zvládnou

- Vyjasnit výsledek, zadání a zapojené strany.
- Rozložit práci do kroků, vlastníků a kontrolních bodů.
- Průběžně řešit rizika, změny a kvalitu předání.

Jak pracujeme: obecná Věž za peníze, projektový plán, AAR.

Výstup: jednostránkové zadání vlastního projektu nebo zlepšení.

Přenos: Ověřit první milník a aktualizovat rizika i další postup.

F06 1-2 dny

Facilitace, porady a agilní spolupráce

Společný čas proměnit v rozhodnutí a další krok.

Pro koho: vedoucí, projektoví manažeři a interní facilitátoři

Co účastníci zvládnou

- Navrhnout poradu podle potřebného výstupu.
- Zapojit různé hlasy a udržet věcnou diskusi.
- Uzavřít rozhodnutí, vlastníka a termín ověření.

Jak pracujeme: facilitační nácvik, retrospektiva a simulace porady.

Výstup: upravený formát vlastní porady a jednoduchá pravidla týmu.

Přenos: Vést dvě porady novým způsobem; ověřit užitečnost s týmem.

INTERNÍ ROZVOJOVÉ KAPACITY

Rozvoj, který umí organizace nést sama

Podporujeme interní lektory i HR partnery v roli průvodců praktickou změnou.

H01 2 dny + doporučený follow-up

Train the Trainers

Od odborného obsahu k aktivnímu učení účastníků.

Pro koho: interní lektoři, trenéři, mentoři a odborní garanti

Co účastníci zvládnou

- Formulovat výsledek učení a navrhnout praktický blok.
- Zadat aktivitu a vést užitečný debrief.
- Pracovat se skupinou a ověřit pochopení i použití.

Jak pracujeme: mikrovýstupy, práce s vlastním tématem, video a zpětná vazba.

Výstup: hotový výukový blok s aktivitou a ověřením výsledku.

Přenos: Realizovat blok s vlastní skupinou; na follow-upu upravit design.

H02 1-2 dny nebo modulární cesta

HR Business Partner jako partner změny

Přeložit potřebu manažera do užitečné zakázky.

Pro koho: HRBP, HR manažeři a specialisté rozvoje

Co účastníci zvládnou

- Odlišit požadavek na školení od příčiny problému.
- Vést zakázkový a konzultační rozhovor s manažerem.
- Propojit rozvoj, podmínky práce a ověření změny.

Jak pracujeme: vlastní HR případy, konzultační nácvik a mapa stakeholderů.

Výstup: návrh intervence s vlastníkem a kritérii úspěchu.

Přenos: Pilotovat jednu zakázku; vyhodnotit zkušenost s manažerem.

DIAGNOSTIKA A MĚŘENÍ

Porozumět člověku. Zacílit rozvoj.

Data dávají smysl ve spojení s kontextem, rozhovorem a dalším krokem.

TeamSpirit 360°

Zpětná vazba na konkrétní projevy chování od relevantních pracovních partnerů. Porovnání sebereflexe s pohledem okolí otevírá přesné rozvojové priority.

Výstup: individuální report, interpretační rozhovor a dvě až tři priority rozvoje.

Thalento®

Online diagnostika osobnostních a motivačních předpokladů; podle účelu doplněná o další testy. Pomáhá při výběru, talentových programech i rozvoji manažerů.

Výstup: zvolený report, odborná interpretace a doporučení pro konkrétní roli.

Týmový pohled a rozvojová návaznost

Výsledky lze propojit s akademií, koučinkem nebo Development Centre. Skupinové závěry překládáme do práce s týmem a priorit HR.

Výstup: mapa rozvojových potřeb a návrh cílené podpory.

Před zahájením dohodneme účel, relevantní kompetence, okruh respondentů, přístup k výstupům a pravidla důvěrnosti. Závěry interpretujeme v kontextu práce a dalších informací o člověku.

ASSESSMENT / DEVELOPMENT / TRAINING CENTRE

Pozorování, zpětná vazba a cílený rozvoj

Přesně vymezujeme, zda je cílem výběr, rozvojová diagnostika, nebo trénink.

Assessment Centre / výběrové rozhodnutí

Modelové situace podle požadavků role, více pozorování a společná hodnoticí kritéria. Výstup podporuje rozhodnutí o obsazení role a popisuje jeho podklady.

Development Centre / rozvojový vhled

Účastník získává pohled na své silné stránky a rozvojová témata z konkrétních projevů chování. Individuální zpráva a zpětná vazba vedou k rozvojovému plánu.

Training Centre / rozvoj během dne

Intenzivní modelové situace střídá cílená zpětná vazba a nový pokus. Účastník si může okamžitě ověřit, jak změna postupu ovlivní výsledek.

01 **Příprava kritérií a situací**

Kompetenční model, zadání role, hodnoticí kotvy a kalibrace pozorovatelů.

02 **Realizace a individuální výstup**

Pozorování ve více situacích, sebereflexe, zpráva a interpretační rozhovor.

03 **Návaznost pro člověka i HR**

Rozvojový plán, zapojení nadřízeného a agregovaná doporučení v dohodnutém rozsahu.

HR CONSULTING A KULTURA

Zlepšovat systém, ve kterém lidé pracují

Vedle rozvoje jednotlivců pomáháme nastavit procesy a podmínky organizace.

01 Kompetenční modely a role

Převádíme strategii a nároky role do pozorovatelného chování. Výstupem jsou srozumitelná kritéria pro výběr, hodnocení a rozvoj.

02 Hodnocení zaměstnanců a talent management

Společně navrhujeme nástroje, rozvojové rozhovory a způsob práce s potenciálem. Podporujeme pilot, přípravu manažerů a zavedení do praxe.

03 Průzkumy angažovanosti, spokojenosti a spolupráce

Od zakázky a dotazníku přes vyhodnocení až k workshopům nad výsledky. Závěry převádíme do několika proveditelných opatření.

04 Kultura odpovědnosti a spolupráce

Pomáháme pojmenovat reálné vzorce práce, vyjasnit očekávání a sjednat nové dohody. Propojujeme práci vedení s týmovou praxí.

05 Strategické a diagnostické workshopy

Facilitujeme rozhodnutí o prioritách, spolupráci a dalším postupu. Výstupem jsou jasné volby, vlastníci a rytmus následné kontroly.

Typický výstup: stručná diagnóza situace, prioritní doporučení a plán implementace. Součástí dohody je, kdo opatření realizuje a kdy s klientem ověříme posun.

KOUČINK A INDIVIDUÁLNÍ PODPORA

Prostor pro hlubší práci a skutečných výzvách

Podpora jednotlivce nebo týmu doplňuje trénink a pomáhá překonat konkrétní překážky.

Executive a manažerský koučink

Práce na roli, rozhodování, vztazích, odpovědnosti a změnových situacích. Cíle propojujeme s pracovním kontextem a konkrétními kroky mezi setkáními.

Týmový a skupinový koučink

Společná reflexe fungování týmu, náročných případů a potřebných dohod. Účastníci řeší vlastní témata a učí se z různých pohledů.

Mentoring a leadership support

Zkušenost konzultanta využíváme při přípravě důležitého jednání, změny nebo převzetí nové role. Volbu postupu vždy vztahujeme k situaci klienta.

Hlubinný koučink a psychologické poradenství

Prostor pro porozumění opakujícím se vzorcům, vnitřním překážkám a osobním tématům spojeným s prací. Konkrétní zadání a odborné vedení sjednáváme individuálně.

Obvyklý formát: individuálně 60-90 minut; návaznost například 3-6 setkání. Týmový formát a délku určujeme podle zakázky. Prezenčně nebo online.

Na začátku vyjasníme cíl, role účastníka a zadavatele, pravidla důvěrnosti a způsob vyhodnocení. Sdílení výstupů se sponsorem vždy odpovídá předem dohodnutému rozsahu.

IMPLEMENTACE A MĚŘENÍ

Co zůstane po posledním tréninkovém dni?

Dopad ověřujeme na konkrétním jednání, pracovních změnách a dohodnutých ukazatelích.

01 **Před programem / definovat výchozí stav**

Vybereme dvě až tři změny chování a relevantní pracovní ukazatel. Sponsor pojmenuje, jakou podporu poskytne a jaké překážky může odstranit.

02 **Do 14 dnů / první použití**

Účastník uskuteční rozhovor, použije nástroj nebo otestuje nový postup. Zapíše situaci, reakci okolí a poznatek pro další pokus.

03 **Za 30-60 dnů / ověření s podporou**

Follow-up, parťák nebo nadřízený pomůže rozebrat zkušenost. Podle potřeby využijeme krátký průzkum, microlearning nebo koučink.

04 **Za 60-90 dnů / udržení a rozhodnutí**

Společně zhodnotíme použití, překážky a pracovní výsledky. Sponsor rozhodne, co se stane standardem a kde je potřeba další podpora.

Příklady ověření

Odpovědnost	Plnění dohod a rychlost řešení odchylky.
Spolupráce	Kvalita předání a počet opakovaných nedorozumění.
Leadership	Použití rozvojových rozhovorů a zpětná vazba týmu.
Bezpečnost / služba	Dodržení dohodnutých návyků a kvalita preventivní reakce.

Měřítka i časování jsou návrhem pro společné nastavení. Organizační výsledky hodnotíme v kontextu dalších vlivů.

VYBRANÉ PROJEKTOVÉ ZKUŠENOSTI

Různá prostředí.
Stejný důraz na praxi.

Zkušenosti, na kterých stavíme při návrhu dalších rozvojových cest.

MOL / Slovnaft

Leadership for Future, ASM Academy a provozní disciplína. Propojení leadershipu, CRM, bezpečnostní kultury a osobní odpovědnosti.

Kooperativa

Leadership, strategické workshopy a iniciativa MOSTY. Převod rozvoje manažerů do konkrétních obchodních projektů a práce s lidmi.

THIMM

Leadership Academy, spolupráce, diagnostika a Passion for Quality. Společný jazyk vedení a řešení témat kvality napříč organizací.

McDonald’s

Change Management via CRM. Přenos principů přehledu, komunikace, důvěry a koordinace do každodenního provozu.





Veřejně představené projektové zkušenosti Image Lab. Konkrétní podobu relevantní reference a její rozsah rádi doplníme podle vašeho zadání.

LIDÉ ZA PROGRAMY

Seniorní zkušenost. Společná metodika.

Obsazení volíme podle tématu, cílové skupiny, jazyka a povahy projektu.

MUDr. Martin Kalenda, MBA

Spoluzakladatel, odborný garant rozvojových programů. Leadership, Radical Responsibility, CRM, lidský faktor, bezpečnost a implementace změn.

Mgr. MUDr. Vratislav Kalenda, MSc. in SHRM

Leadership, HR consulting, kompetenční modely, kultura, diagnostika, TeamSpirit 360° a Assessment / Development Centres.

Mgr. Štěpánka Křížová

Psycholožka, seniorní konzultantka a lektorka. Vedení lidí, komunikace, týmový rozvoj, stres, HR procesy a AC/DC.

Vít Špaňhel, M.A.

Seniorní lektor a mentor. Prezentace, komunikace, zpětná vazba, vyjednávání, storytelling a práce se skupinou.

Ing. Iveta Mužíková

Koučka, konzultantka a lektorka. Leadership, změna, agilní spolupráce, facilitace, projektové a procesní řízení.

Ing. Rastislav Tesár

Konzultant a lektor. Leadership, HR, talentový rozvoj, motivace výkonu a mentální koučink.

Pro větší nebo náročnější projekty sestavujeme lektorský tým s jedním garantem, společným briefingem a sladěnými výstupy. Další odborníky zapojujeme podle konkrétní zakázky.

SPOLEČNÝ PROJEKT

Začněme tím, co má ve vaší organizaci fungovat lépe.

Katalog je výchozím bodem pro společný návrh.

01 **Krátký rozhovor o realitě**

Pro koho je rozvoj určený? Co dnes nefunguje a jakou změnu potřebujete vidět? Jaké podmínky mají lidé pro použití v práci?

02 **Návrh rozvojové cesty**

Vybereme vhodné moduly, situace, lektory a podporu mezi setkáními. Upřesníme rozsah, organizaci a způsob ověření.

03 **Konkrétní nabídka a realizace**

Připravíme variantu odpovídající zakázce. Investici tvoří zejména příprava, realizace, materiály a sjednaná návazná podpora.

Organizace: pro intenzivní trénink obvykle 8-12 účastníků. Větší skupiny řešíme úpravou formátu nebo zapojením druhého lektora. Prezenční, online i kombinované cesty; čeština, slovenština a vybrané programy v angličtině.

Image Lab s.r.o.

www.imagelab.cz
imagelab@imagelab.cz
+420 603 873 273

Světova 523/1, 180 00 Praha 8
IČO 25097253 • DIČ CZ25097253

Východiska katalogu: programové portfolio Image Lab pro MOL Group (2026), metodická databáze Image Lab a veřejné stránky imagelab.cz. Doporučené architektury a přenosové úkoly jsou přizpůsobitelným návrhem. Vydání 01 / listopad 2026.