



Konin dn. 05.05.2014r.


REFERENCJE

Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. z siedzibą w Koninie zaświadcza, że firma UMRK- Rafał Komór w ramach projektu „ONa aktywna” realizowanego przez Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. w Koninie w ramach Poddziałania 6.1.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, przeprowadziła szkolenie z zakresu „Skuteczny sprzedawca” obejmujące m.in. moduły:

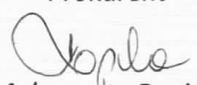
lp.	Zakres tematyczny zajęć	Ilość godzin	Forma zajęć
1	Rola nastawienia i przekonań w pracy Sprzedawcy/Handlowca. Marketing i czynnik ludzki w działalności firmy.	6	Wykład i ćwiczenia
2	Sprawną komunikacją i budowanie dobrych relacji z klientem: Pierwsze wrażenie - przyjazna postawa i wzbudzanie zaufania, Komunikacja werbalna, niewerbalna i jej znaczenie, Intonacja, prowadzenie i dostosowanie się do klienta, komunikacji, Bariery w Aktywne słuchanie i pytania w komunikacji.	18	Wykład i ćwiczenia
3	Autoprezentacja i elementy wystąpień publicznych: wygląd pracownika i jego stanowiska pracy.	6	Wykład i ćwiczenia
4	Potrzeby i typologia Klientów (metaprogramy), asertywność w relacji z trudnym klientem.	12	Wykład i ćwiczenia
5	Proces sprzedaży: Przygotowanie do sprzedaży - analiza potencjału klienta, Definiowanie/ kreowanie potrzeb klienta, Oferta - cechy, korzyści i argumenty na odpieranie różnych zastrzeżeń, Negocjowanie handlowe i BATNA, Zobowiązanie - jak skutecznie zakończyć rozmowę? Obsługa posprzedażowa. Zasady ekspozycji towarów – merchandising, Obsługa reklamacji (różnica w reklamacjach dla konsumenta i firmy). Strategie cen i marż (pkt procentowy i procent).	24	Wykład i ćwiczenia
7	Obsługa klienta przez telefon – Telemarketing, czyli jak go poskromić, kiedy go używać i jak?	6	Warsztat
8	Obsługa kas fiskalnych – obsługa podstawowych funkcji	12	Wykład i ćwiczenia
9	Jak panować nad czasem w pracy zawodowej?	6	Wykład i ćwiczenia
10	Stres w pracy – jak sobie z nim radzić i czy zawsze jest zły?	6	Wykład i ćwiczenia
	Total	96	

Pan Rafał Komór jest osobą dokładną, zdyscyplinowaną, sumienną oraz punktualną, bardzo dobrze wywiązującą się z powierzonych zadań. Przebieg dotychczasowej współpracy, profesjonalne przygotowanie zajęć, umiejętność łatwego nawiązania kontaktu oraz szczegółowe prowadzenie dokumentacji pozwalają postrzegać Pana Rafała Komóra jako rzetelnego partnera traktującego we właściwy sposób swoje zobowiązania.

Kierownik Projektu


Magdalena Sobierajska

Prokurent


Małgorzata Popiela