

# Obsługa klienta

## Informacje o usłudze

<b>Czy usługa może być dofinansowana?</b>	Tak
<b>Sposób dofinansowania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników</li></ul>
<b>Rodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Podrodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Dostępność usługi</b>	Otwarta

Numer usługi		<b>2018/01/10/9332/120872</b>	
Cena netto	<b>5 000,00 zł</b>	Cena brutto	<b>5 000,00 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>312,50 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>312,50</b>
Usługa z możliwością dofinansowania		<b>Tak</b>	
Liczba godzin usługi		<b>16</b>	
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2018-02-10</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2018-02-11</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2018-01-10</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2018-02-09</b>
Maksymalna liczba uczestników		20	
Kategoria główna KU		<b>Usługi</b>	
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych		<b>Certyfikaty:</b> Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0	
Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?		<b>Nie</b>	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?		<b>Nie</b>	
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?		<b>Tak</b>	

# Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		<b>Spectrum Consulting Anna Dytko</b>	
Osoba do kontaktu	<b>Maciej Bakonyi</b>	Telefon	<b>533752988</b>
E-mail	<b>m.bakonyi@spectrumc.com.pl</b>		

## Cel usługi

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest zapoznanie się słuchaczy z metodami profesjonalnej obsługi klienta oraz budowania długotrwałych relacji z klientem. Adresowane do osób zaangażowanych w proces sprzedaży oraz mającym kontakt z klientami w punktach handlowych. Po ukończeniu szkolenia uczestnik: - ma uporządkowaną wiedzę z zakresu zasad fachowej obsługi klienta, efektywnej komunikacji oraz nawiązywania kontaktu z klientem, - umie samodzielnie rozpoznać potrzeby klienta oraz odpowiednio argumentować i uzasadniać swoje propozycje, - ma umiejętność skutecznego reagowania w trudnych sytuacjach podczas rozmowy z klientem.

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

<b>Rozpoczęcie szkolenia.</b>	Przedstawienie się trenera i uczestników. Przedstawienie celów i agendy szkolenia. Przyjęcie zasad aktywnego uczestnictwa w szkoleniu.
<b>Podstawowe zasady profesjonalnej i efektywnej obsługi klienta:</b>	Jakość obsługi klienta a realizacja celów biznesowych firmy, Cechy idealnego pracownika Działu obsługi klienta, Elementy niezbędne oraz ryzykowne (niepożądane) w kontaktach z klientami, Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb klientów Firmy.
<b>Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem</b>	Empatia jako fundament pozytywnych relacji, Umiejętność dostosowania się jako funkcja pozytywnej relacji z klientem, Drzewo umiejętności - opracowanie zestawu umiejętności niezbędnych dla profesjonalnego handlowca.
<b>Psychologiczne aspekty kontaktu z klientem:</b>	Psychologiczna sylwetka klienta i jej wpływ na procesy decyzyjne klienta Typologia „trudnych klientów”. Trafne zdefiniowanie stylu zachowania klienta kluczem do poznania i oceny jego oczekiwań.

<b>Etapy nawiązywania kontaktu z klientem:</b>	<p>Nawiązanie kontaktu.</p> <p>Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta.</p> <p>Sposoby prezentacji rozwiązania.</p> <p>Reakcja na obiekcje i negocjacje.</p> <p>Zamknięcie kontaktu (techniki "zamknięcia", reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).</p>
<b>Podstawowe elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej:</b>	<p>Aktywne słuchanie - jak słyszeć klienta?</p> <p>Techniki zadawania pytań - cele pytań, jak zbierać informacje, jak kontrolować przebieg rozmowy, sugerowanie na „tak”, jak nie zadawać pytań,</p> <p>Argumentowanie i uzasadnianie,</p> <p>Konstruktywna odmowa - jak powiedzieć klientowi "nie",</p> <p>Mowa ciała jako jeden z czynników komunikacji pozawerbalnej.</p>
<b>Trudne sytuacje w kontakcie z klientem:</b>	<p>Formy reagowania na pretensje i zarzuty klienta,</p> <p>Zdenerwowany klient - jak zmienić wroga w przyjaciela?</p> <p>Przejmowanie kontroli nad rozmową i emocjami klienta,</p> <p>Rozwiązywanie sytuacji trudnych - metoda E-P-R (emocje - problem - rozwiązanie).</p>
<b>Zakończenie szkolenia.</b>	<p>Wytyczenie obszarów do pracy po szkoleniu.</p> <p>Informacje zwrotne od uczestników oraz ankieta oceniająca szkolenie.</p> <p>Rozdanie certyfikatów dla uczestników.</p>

## Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik ma uporządkowaną wiedzę z zakresu: zasad fachowej obsługi klienta, efektywnej komunikacji, etapów nawiązywania kontaktu. W procesie uczenia się uczestnik nabywa praktyczne umiejętności z zakresu: rozpoznania potrzeb klienta, argumentowania i uzasadniania, skutecznego reagowania w trudnych sytuacjach.

Ponadto szkolenie ma na celu uświadomienie uczestnikom jak budować pozytywny wizerunek firmy poprzez profesjonalną obsługę klienta.

Efekty uczenia się są weryfikowane na podstawie imiennych pre-testów i post-testów. W momencie rozpoczęcia szkolenia rozdawany jest uczestnikom pre-test. Na zakończenie szkolenia dokonywany jest ponowny pomiar na podstawie post-testu. Po zakończeniu szkolenia weryfikowany jest wpływ szkolenia na wystąpienie różnic w dwóch dokonanych pomiarach

## Grupa docelowa

Szkolenie z obsługi klienta polecamy przede wszystkim osobom zaangażowanym bezpośrednio w

proces sprzedaży oraz mającym kontakt z klientami w punktach handlowych.

## Opis warunków uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przyjęcie zgłoszenia na usługę.

## Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Zajęcia z przerwami	2018-02-10	09:00	17:00	8:00
2	Zajęcia z przerwami	2018-02-11	09:00	17:00	8:00

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>Bartłomiej Sapała</b>
Obszar specjalizacji	Przez wiele lat szkolił pracowników w zakresie europejskich standardów obsługi klienta, zarządzania oraz organizacji i optymalizacji pracy i procesów. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu obsługi klienta, sprzedaży i negocjacji, zarządzania zespołem oraz efektywności osobistej. Jest doradcą w zakresie rozwoju i poprawy rentowności przedsięwzięć biznesowych. Zajmuje się wdrażaniem standardów sprzedaży oraz zarządzania w firmach.
Doświadczenie zawodowe	Karierę zawodową zaczynał jako przedstawiciel handlowy w firmie z branży sanitarnej i grzewczej. Przez 12 lat związany był ze światowym liderem branży sportowej, firmą Decathlon. Pierwsze doświadczenia menedżerskie zdobywał w Decathlonie we Francji, jako kierownik działu sklepu (1,5 roku), następnie, jako dyrektor pierwszego sklepu w Polsce (5 lat), aż wreszcie będąc dyrektorem operacyjnym Decathlonu w Polsce (5 lat). Jako jedna z kluczowych osób dla rozwoju firmy w Polsce, brał regularny udział w spotkaniach zarządu i wyższej kadry kierowniczej na szczeblu międzynarodowym. Miał okazję w praktyce przeżyć i wraz z firmą pokonać zarówno trudności związane z brakiem rentowności i stagnacją, jak i z bardzo dynamiczną ekspansją firmy w Polsce.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Współautor książki „Sprzedaż, zarządzanie i efektywność osobista w 101 praktycznych przykładach”
Wykształcenie	Uniwersytet Gdański - Filologia Romańska. Akademia Wychowania Fizycznego Gdańsk. Pracownia Psychologiczna Elżbiety Sołtys w Krakowie - Kurs Rozwoju Osobistego Trenera Biznesu.

## Lokalizacja usługi

Adres: <b>Żeromskiego 14</b> <b>14-300 Morąg, woj. warmińsko-mazurskie</b> Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
--	----------------------