

Podstawowe typy rozmów telefonicznych w biznesie

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

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

Numer usługi	2018/01/30/15262/127624		
Cena netto	997,56 zł	Cena brutto	1 227,00 zł
Cena netto za godzinę	110,84 zł	Cena brutto za godzinę	136,33
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	9		
Termin rozpoczęcia usługi	2018-03-21	Termin zakończenia usługi	2018-03-21
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2018-01-30	Termin zakończenia rekrutacji	2018-03-07
Maksymalna liczba uczestników	20		
Kategoria główna KU	Usługi		
Kategorie dodatkowe KU	Usługi		

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Certyfikat systemu zarządzania jakością wg ISO 9001:2008 (PN-EN ISO 9001:2009) - w zakresie usług szkoleniowych
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		Fundacja FORTIS	
Osoba do kontaktu	Małgorzata Kuczmik	Telefon	881 229 811
E-mail	malgorzata.kuczmik@fundacjafortis.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Efekty kształcenia w zakresie wiedzy - uczestnik nabywa wiedzę teoretyczną w jaki sposób efektywnie wykorzystać w swojej pracy telefon do kontaktu z klientami. Efekty kształcenia w zakresie umiejętności - uczestnik pogłębia umiejętności praktyczne prowadzenia rozmów telefonicznych, poprzez wybranie odpowiedniego wariantu rozmowy, adekwatnego do sytuacji czyli dokonuje wyboru pomiędzy rozmową selektywną zimną a selektywną ciepłą oraz akwizycyjną zimną a akwizycyjną ciepłą. Efekty kształcenia w zakresie kompetencji społecznych - uczestnik decyduje samodzielnie o zastosowaniu odpowiedniego wariantu rozmowy w kontakcie z klientem oraz efektywnie umawia spotkania z potencjalnymi oraz pozyskanymi klientami.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Sesja Wprowadzająca

- Logistyka seminarium
- Poznajemy się
- Jak będziemy pracować
- Kontrakt edukacyjny
- Wprowadzenie do zagadnień sprzedaży
- Triady sprzedażowe jako metoda argumentacji

Sesje:

- Wprowadzenie do zagadnienia
- Zasady używania telefonu w biznesie
 - przygotowanie do rozmowy telefonicznej
 - głos
 - nastawienie
 - pomoce w telefonowaniu
 - kultura telefonowania
- Rozmowa biznesowa a rozmowa towarzyska
- Rozmowa selektywna
- Rozmowa akwizycyjna zimna
- Rozmowa akwizycyjna ciepła
- Struktura rozmowy telefonicznej
- Najważniejsze 10 elementów rozmowy telefonicznej akwizycyjnej
- Znaczenie elementów rozmowy
- Zasady konstruowania rozmowy telefonicznej
- Obiekcje w rozmowie telefonicznej

Workshop

- Samogłoski w artykulacji
- Tempo mówienia
- Intonacja
- Modulacja
- Pisanie własnego skryptu rozmowy

Sesja zamykająca

- Podsumowanie
- Ewaluacja seminarium – wypowiedzi do kamery
- Losowanie zwrotu
- Certyfikaty
- Wspólne zdjęcie

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Każdy uczestnik po ukończeniu szkolenia PODSTAWOWE TYPY ROZMÓW TELEFONICZNYCH W BIZNESIE

- nauczy się umiejętności zastosowania właściwego wariantu rozmowy adekwatnego do sytuacji
 - będzie potrafił samodzielnie stworzyć 4 schematy rozmowy: rozmowę selektywną zimną, rozmowę selektywną ciepłą, rozmowę akwizycyjną zimną, rozmowę akwizycyjną ciepłą
 - uporządkuje elementy odbioru rozmowy reklamacyjnej
 - pozna dynamikę prowadzenie rozmów telefonicznych
-

Grupa docelowa

- Doradcy Klienta
- Konsultanci finansowo-ubezpieczeniowi
- Pracownicy Biura Obsługi Klienta
- Przedstawiciele handlowi

Materiały dydaktyczne

- autorskie materiały szkoleniowe trenera
- certyfikat

Informacje dodatkowe

W przypadku większej liczby uczestników szkolenie może być przeprowadzone w innej lokalizacji: 40-555 Katowice, ul. Rolna 43B.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Rejestracja uczestników	2018-03-21	09:30	10:00	0:30
2	Sesja wprowadzająca	2018-03-21	10:00	10:50	0:50
3	Sesje merytoryczne	2018-03-21	10:50	13:20	2:30
4	Przerwa	2018-03-21	13:20	14:00	0:40
5	Sesje merytoryczne	2018-03-21	14:00	18:00	4:00
6	Zakończenie	2018-03-21	18:00	18:30	0:30

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Andrzej Fesnak
Obszar specjalizacji	Obszary specjalizacji to tematyka finansowa, sprzedażowa, interpersonalna, managerska i zdrowotna.

Doświadczenie zawodowe	Licencjonowany Doradca FinansowyEFG®, EFC®European Financial Guide®,European Financial Consultant® (licencja nr PL08EFC00039), licencjonowany pośrednik obrotu nieruchomościami(licencja zawodowa nr 5974),Master Trener, felietonista piszący w Polsce i za granicą, autor książek oraz wielu artykułów, edukacyjnych projektów finansowych oraz programów szkoleniowych, moderator, speaker.Dowiedz się więcej: http://finanse-przedsiębiorcy.pl/weekend-finansowy/trenerzy/andrzej-fesnak/
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Dr Andrzej Fesnak brał udział jako podwykonawca w kilkunastu szkoleniowych projektach unijnych dotyczących zagadnień sprzedażowych oraz finansowych. Jako wolny trener pracuje tylko i wyłącznie na podstawie autorskich programów szkoleniowych. Dowiedz się więcej: http://finanse-przedsiębiorcy.pl/weekend-finansowy/metoda-kinezyjologiczna/ http://finanse-przedsiębiorcy.pl/kontrakt/
Wykształcenie	Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu, 2008 Doradztwo Finansowe, Licencjonowany Doradca Finansowy EFG®, European Financial Guide®, EFC®, European Financial Consultant®, licencja nr PL08EFC00039 Warszawskie Stowarzyszenie Pośredników Obrotu Nieruchomościami, Warszawa 2006, Licencjonowany pośrednik obrotu nieruchomościami, Licencja zawodowa nr 5974 Goethe Institut, 1993, Das Große Deutsche Sprachdiplom, Berlin - Freiburg Technische Universität Berlin, Kulturwissenschaftliche Grundlagen der Sprache und Musik, 1985—1986, IV semestry Uniwersytet Warszawski, 1984, Studium doktoranckie Dziennikarstwo - specjalizacja komunikowanie masowe, doktor nauk politycznych Polska Akademia Nauk, Warszawa 1982-1984, Katedra prof. Aleksandra Jackiewicza, Historia i Teoria Filmu, dwuletnie studium Uniwersytet Warszawski, 1982-1984, Studium Geografii Krajów Rozwijających Się, IV semestry Uniwersytet Warszawski, 1982 • Dziennikarstwo, dyplomowany dziennikarz Uniwersytet Wrocławski, 1980, Kulturoznawstwo, magister kulturoznawstwa Uniwersytet Wrocławskim, 1978, filologia klasyczna i hinduistyka, sanskryt, III semestry.

Lokalizacja usługi

Adres:

**Tadeusza Kościuszki 205
40-525 Katowice, woj. śląskie**

Szczegóły miejsca realizacji usługi:

Warunki logistyczne:

**Klimatyzacja, Wi-fi, Inne, Interaktywna
tablica z projektorem multimedialnym
EPSON, EB-143Wi, nagłośnieniem,
kamerami, zestawem do streamingu.
Własny monitorowany parking.**