

Zindywidualizowane szkolenie rozwoju pracowników działu sprzedaży. Rozwój umiejętności radzenia sobie z klientem w trudnych sytuacjach. Proces wdrażania rozwiązań podnoszących skuteczność sprzedaży.

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	2019/05/19/18871/403660		
Cena netto	5 960,00 zł	Cena brutto	5 960,00 zł
Cena netto za godzinę	186,25 zł	Cena brutto za godzinę	186,25
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	32		
Termin rozpoczęcia usługi	2019-07-26	Termin zakończenia usługi	2019-08-10
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-05-22	Termin zakończenia rekrutacji	2019-07-19
Maksymalna liczba uczestników	16		
Kategoria główna KU	Rozwój osobisty		

Kategorie dodatkowe KU	Zarządzanie i organizacja Rozwój osobisty
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych
Czy usługa pozwala na zdobycie 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		HORECA & SOLUTIONS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI	
Osoba do kontaktu	Michał Korzeniak	Telefon	+48 575235777
E-mail	info@horecasolutions.pl		

Cel usługi

Cel biznesowy

Głównym celem biznesowym przedsiębiorstwa, jest wzrost sprzedaży przedsiębiorstwa o 10-15% w porównaniu do ubiegłego roku poprzez skuteczniejszą i efektywniejszą sprzedaż.

Cel edukacyjny

Uczestnik szkolenia zdobędzie wiedzę na temat kreacji swojego wizerunku. Zdobędzie wiedzę z technik radzenia sobie z reklamacjami oraz trudnym klientem. Zdobędzie wiedzę teoretyczną i praktyczną z Cross Sellingu oraz Up Sellingu, co pozwoli skutecznie, "do sprzedawać" dodatkowe usługi i produkty, oraz zwiększać wartość zamówienia. Uczestnik szkolenie, przez zdobytą wiedzę będzie potrafił zarządzać stresem i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu. Uczestnik szkolenia będzie potrafił skuteczniej działać w zespole sprzedażowym, oraz zarządzać swoim oraz współpracowników czasem.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

1. TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z REKLAMACJAMI

- Rozwinięcie umiejętności asertywnego reagowania na składane przez klientów reklamacje.
- Rozwinięcie umiejętności łagodzenia negatywnych emocji klienta, związanych z reklamacją.
- Polepszenie jakości obsługi klienta poprzez wykształcenie asertywnych sposobów reagowania na sytuacje konfliktowe.
- Polepszenie jakości obsługi klienta poprzez wypracowanie modelu prawidłowej postawy pracownika obsługi.
- Utrzymanie dobrych relacji z klientem zgłaszającym reklamacje.

2. TRUDNY KLIENT: JAK ZMIENIĆ TRUDNĄ ROZMOWĘ Z KLIENTEM NA SPRZEDAŻ

- Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z trudnymi Klientami.
- Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku firmy poprzez profesjonalną obsługę.
- Wypracowanie technik, dzięki którym Klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.
- Poznanie typologii trudnych Klientów i metod postępowania z nimi.
- Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.
- Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.
- Wzmocnienie umiejętności radzenia sobie ze stresem.
- Rozwinięcie technik asertywności w kontakcie z Klientem.

3. CROSS SELLING - ZWIĘKSZ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA, OFERUJĄC DROŻSZY PRODUKT

- Koncepcja sprzedaży krzyżowej – komplementarnej/uzupełniającej
- Maksymalizacja zysków z jednej transakcji
- Struktura rozmowy sprzedażowej w formule cros-sellingu
- Formuła: *Cecha -Zaleta - Korzyść* na usługach cross-sellingu
- Kopiuj najlepszych - McDonald, Statoil, BP

4. UP SELLING - ZWIĘKSZ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA, OFERUJĄC DROŻSZY PRODUKT

- Up-selling. Koncepcja sprzedaży dodatkowej - poprzez podnoszenie wartości i funkcjonalności zakupionych towarów
- Up-sellingowe – bezwzględny wymóg naszych czasów!
- Na którym etapie sprzedaży stosować cross-selling i up-selling?
- Jak pomóc klientowi podjąć decyzję zakupu wykorzystując ideę cross-sellingu i up-sellingu?
- Techniki „otwierania portfela” Klientów

5. ZARZĄDZANIE STRESEM I PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU ZAWODOWEMU

- Uświadomienie uczestnikom wiedzy dotyczącej obszaru planowania
- Pokazanie uczestnikom korzyści z pracy harmonogramowej
- Przekazanie narzędzi do zarządzania własnym czasem
- Nauczenie skuteczniejszego korzystania z planów wytyczonych odgórnie
- Wykształcenie u uczestników umiejętności samomotywacyjnych
- Przekazanie narzędzi do prawidłowego sporządzania planu pracy
- Wdrożenie sposobów oszczędności czasu i energii
- Umiejętność określania priorytetów
- Podniesienie skuteczności indywidualnej i grupowej

6. ZESPÓŁ A JEDNOSTKA - KOMUNIKACJA W ZESPOLE RÓŻNORODNYM

- Co to jest zespół, rodzaje zespołów.
- Cechy wzorcowego zespołu.
- Etapy organizacji zespołu – omówienie faz formowania się grupy – odniesienie do zespołów uczestników.
- Procesy zachodzące na poszczególnych etapach i ich wpływ na relacje.
- Rola i znaczenie jednostki w grupie.
- Narzędzia usprawniające komunikację między jednostką a pozostałymi członkami zespołu.

7. ZARZĄDZANIE SOBĄ W CZASIE I ORGANIZACJA CZASU PRACY

- Jak realistycznie budować swój plan czasowy?
- Wypracowanie efektywnych strategii przeciwdziałania zakłóceniom w pracy
- Identyfikacja złodziei czasu w pracy
- Kontrola jako czynnik niwelujący powstawanie barier czasowych
- Bałagan na biurku obniża efektywność
- Bariery komunikacyjne
- Stres a organizacja pracy

8. MARKETING INTERENTOWEY I SPRZEDAŻ W INTERNECIE

- Budowanie marki w social media
- Wizerunek marki na platformie Facebook
- Wizerunek marki na platformie Instagram

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Uczestnik szkolenia:

Zdobędzie wiedzę na temat kreacji swojego wizerunku.

Zdobędzie wiedzę z technik radzenia sobie z reklamacjami oraz trudnym klientem.

Zdobędzie wiedzę teoretyczną i praktyczną z Cross Sellingu oraz Up Sellingu, co pozwoli skutecznie, "do sprzedawać" dodatkowe usługi i produkty, oraz zwiększać wartość zamówienia. Uczestnik szkolenia, przez zdobytą wiedzę będzie potrafił zarządzać stresem i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu.

Uczestnik szkolenia będzie potrafił skuteczniej działać w zespole sprzedażowym, oraz zarządzać swoim oraz współpracowników czasem.

Grupa docelowa

Pracownicy działu sprzedaży, managerowie, właściciele firm

Materiały dydaktyczne

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	CROSS SELLING - ZWIĘKSZ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA, OFERUJĄC DROŻSZY PRODUKT,	2019-07-26	11:00	15:00	4:00
2	UP SELLING - ZWIĘKSZ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA, OFERUJĄC DROŻSZY PRODUKT	2019-07-26	15:00	19:00	4:00
3	Marketing Internetowy, sprzedaż w sieci.	2019-07-27	08:00	16:00	8:00
4	TRUDNY KLIENT: JAK ZMIENIĆ TRUDNĄ ROZMOWĘ Z KLIENTEM NA SPRZEDAŻ	2019-08-02	08:00	16:00	8:00
5	TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z REKLAMACJAMI - zagadnienia prawne	2019-08-03	11:00	15:00	4:00
6	TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z REKLAMACJAMI	2019-08-03	15:00	19:00	4:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Magdalena Makuch
Obszar specjalizacji	Tworzenie i zarządzanie zespołem sprzedażowym.
Doświadczenie zawodowe	Dyrektor sprzedaży w międzynarodowych korporacjach
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Wieloletnie doświadczenie w szkoleniu pracowników różnych pionów sprzedaży.
Wykształcenie	Wyższe

Imię i nazwisko	Piotr Smolka
Obszar specjalizacji	Prawo
Doświadczenie zawodowe	Prawnik - Przedsiębiorca

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Specjalizuje się w obsłudze prawnej przedsiębiorców, w szczególności zaś tych z branży medycznej. Pomaga także klientom indywidualnym w sprawach z zakresu prawa karnego, zamówień publicznych, czy też prawa cywilnego - w szczególności w sprawach związanych z nierzetelną windykacją.
Wykształcenie	Wyższe

Imię i nazwisko	Karina Malec
Obszar specjalizacji	Marketing - Social Media
Doświadczenie zawodowe	Consultant w MJCC Employer Branding
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Szkolenia dla działu sprzedaży - wzrost wartości firmy w social media
Wykształcenie	Wyższe

Lokalizacja usługi

Adres: Wiertnicza 3 40-304 Katowice, woj. śląskie Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
---	----------------------