

# Akademia Menedżera: Zarządzanie przedsiębiorstwem-zarządzanie relacjami z klientami

## Usługa archiwalna

### 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>2019/11/22/28768/492298</b> |                    |
| Cena netto                          | <b>2 500,00 zł</b> | Cena brutto                    | <b>2 500,00 zł</b> |
| Cena netto za godzinę               | <b>250,00 zł</b>   | Cena brutto za godzinę         | <b>250,00</b>      |
| Usługa z możliwością dofinansowania |                    | <b>Tak</b>                     |                    |
| Liczba godzin usługi                |                    | <b>10</b>                      |                    |
| Termin rozpoczęcia usługi           | <b>2019-11-27</b>  | Termin zakończenia usługi      | <b>2019-11-27</b>  |
| Termin rozpoczęcia rekrutacji       | <b>2019-11-22</b>  | Termin zakończenia rekrutacji  | <b>2019-11-26</b>  |
| Maksymalna liczba uczestników       |                    | 7                              |                    |
| Kategoria główna KU                 |                    | <b>Rozwój osobisty</b>         |                    |
| Kategorie dodatkowe KU              |                    | <b>Usługi</b>                  |                    |

|  |   |
|--|---|
| Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych                     | <b>Certyfikaty:</b><br>Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych |
| Czy usługa pozwala na uzyskanie 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>Centrum Kształcenia Kadr Sportowych Bartłomiej Cienciała</b> |         |  |
| Osoba do kontaktu | <b>Iwona Kandora</b>  | Telefon |  |
| E-mail            | <b>marketing@ckks.pl</b>  |         |  |

## Cel usługi

### Cel edukacyjny

Uczestnik z zakresu wiedzy: - pozna korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami - pozna czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta Uczestnik nauczy się: - wskazywać i opisywać potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów - indywidualizować ofertę i sposób kontaktu z klientem Z zakresu kompetencji społecznych uczestnik rozwinie: - dostrzeganie znaczenia relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

1. Czy relacjami z Klientami można zarządzać?
2. Na czym polega spójne zarządzanie relacjami z Klientem i jaki ma cel ekonomiczny?
3. Wizerunek marki w oczach Klienta – siła lojalności i rekomendacji.
4. Strategie budowania relacji z Klientami.
5. Znaczenie zaangażowania pracowników w budowanie trwałych relacji.
6. Stałe podtrzymywanie kontaktu z Klientami.
7. Dostępne na rynku systemy zarządzania relacjami z Klientami (programy, aplikacje)
8. Wiedza, umiejętności i postawa – spójna strategia rozwoju pracowników w kontekście budowania

przywiązania Klientów i standaryzacji obsługi.

## 9. Podsumowanie szkolenia

---

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

Uczestnik z zakresu wiedzy:

- zna korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami
- zna czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta

Uczestnik potrafi:

- wskazywać i opisywać potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów
- indywidualizować ofertę i sposób kontaktu z klientem

Z zakresu kompetencji społecznych uczestnik rozwinął:

- dostrzeganie znaczenia relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta

Weryfikacja kompetencji:

Przygotowanie projektu badań marketingowych diagnozujących potrzeby i oczekiwania klientów

---

### Grupa docelowa

Adresatami szkolenia są właściciele firm, kierownicy i pracownicy, którzy w przyszłości chcą być na szczeblu kierowniczym

---

### Materiały dydaktyczne

Autorskie materiały dydaktyczne.

---

### Informacje dodatkowe

- Usługa skierowana jest do przedsiębiorców, którzy uzyskali minimum 70% refundacji ze środków publicznych - aby usługa została zrealizowana musi się zgłosić minium 2 osoby

## Harmonogram

---

| LP | Przedmiot / Temat zajęć   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----|---|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1  | Czy relacjami z Klientami można zarządzać?  | 2019-11-27            | 08:00               | 09:00               | 1:00          |
| 2  | Na czym polega spójne zarządzanie relacjami z Klientem i jaki ma cel ekonomiczny? | 2019-11-27            | 09:00               | 10:00               | 1:00          |

| LP | Przedmiot / Temat zajęć   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----|---|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 3  | Wizerunek marki w oczach Klienta – siła lojalności i rekomendacji.  | 2019-11-27            | 10:00               | 11:00               | 1:00          |
| 4  | Strategie budowania relacji z Klientami.  | 2019-11-27            | 11:00               | 12:00               | 1:00          |
| 5  | Znaczenie zaangażowania pracowników w budowanie trwałych relacji.   | 2019-11-27            | 12:00               | 13:00               | 1:00          |
| 6  | Stałe podtrzymywanie kontaktu z Klientami.  | 2019-11-27            | 13:00               | 14:00               | 1:00          |
| 7  | Dostępne na rynku systemy zarządzania relacjami z Klientami (programy, aplikacje)   | 2019-11-27            | 14:00               | 15:00               | 1:00          |
| 8  | Wiedza, umiejętności i postawa – spójna strategia rozwoju pracowników w kontekście budowania przywiązania Klientów i standaryzacji obsługi. | 2019-11-27            | 15:00               | 16:00               | 1:00          |
| 9  | Scenki i podsumowanie szkolenia   | 2019-11-27            | 16:00               | 18:00               | 2:00          |

## Osoby prowadzące usługę

|                      |  |
|----------------------|--|
| Imię i nazwisko      | <b>Konrad Schroeder</b>  |
| Obszar specjalizacji | Skuteczna komunikacja<br>Budowanie trwałych relacji interpersonalnych<br>Sprzedaż doradcza<br>Profesjonalna obsługa klienta<br>Analiza potencjału rozwojowego<br>Typologia temperamentalna<br>Efektywność osobista<br>Kreatywność i radzenie sobie z wyzwaniami<br>Przywództwo a zarządzanie<br>Motywowanie pracowników<br>Coaching'owe udzielanie informacji zwrotnej<br>Przygotowanie i prowadzenie spotkań i prezentacji<br>Wystąpienia publiczne |

|   |   |
|---|---|
| Doświadczenie zawodowe                      | Zarządza zespołami w strukturach skoncentrowanych i rozproszonych. Buduje programy rozwojowe w zakresie kompetencji miękkich i transformacji struktur organizacyjnych dla średnich i dużych firm. Diagnozuje potencjał zasobów ludzkich jako audytor w projektach AC i DC oraz konsultant w mniej złożonych formułach. Projektuje i wdraża zmiany w jakości sprzedaży i obsługi klienta. Prowadzi własną praktykę coaching'ową. |
| Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług | Wykładowca studiów podyplomowych na kierunkach „Zarządzanie zespołami sprzedaży” oraz „Zarządzanie zasobami ludzkimi” na Politechnice Łódzkiej. Aktywnie szkoli i doradza podmiotom biznesowym od 2006 roku. Ma na swoim koncie ponad 11000 godzin dydaktycznych treningów i warsztatów oraz blisko 1200 godzin indywidualnej pracy rozwojowej.   |
| Wykształcenie                               | Magister psychologii na Uniwersytecie Łódzkim. Absolwent studiów podyplomowych „Coaching w życiu i biznesie” w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie. Certyfikowany trener kompetencji psychospołecznych. Certyfikowany konsultant (diagnosta) narzędzi MTQ48 i Insights Discovery.  |

## Lokalizacja usługi

|  |                      |
|--|----------------------|
| <p>Adres:<br/> <b>Warszawska 129</b><br/> <b>21-500 Biała Podlaska, woj. lubelskie</b></p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p> | Warunki logistyczne: |
|--|----------------------|