

Sprzedaż, negocjacje i obsługa reklamacji w pracy z klientem

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		2019/12/03/22655/497777	
Cena netto	2 500,00 zł	Cena brutto	3 075,00 zł
Cena netto za godzinę	156,25 zł	Cena brutto za godzinę	192,19
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		16	
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-10	Termin zakończenia usługi	2020-02-11
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-12-03	Termin zakończenia rekrutacji	2019-12-03
Maksymalna liczba uczestników		12	
Kategoria główna KU		Usługi	
Kategorie dodatkowe KU		Rozwój osobisty	
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych		Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0	
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		Warto Szkolić Sp. z o.o. Sp. K.	
Osoba do kontaktu	Pracownik Wartoszkolić	Telefon	+48 883 773 963
E-mail	bur@wartoszkolic.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Uczestnik w zakresie wiedzy uczestnik szkolenie: - Zdobędzie wiedzę na temat technik i narzędzi wykorzystywanych podczas bezpośredniej obsługi Klienta - Uzyska wiedzę na temat wykorzystywania języka pro-sprzedażowego W zakresie umiejętności: - Zdobędzie umiejętności sprzyjające efektywnej komunikacji w procesie sprzedażowym od momentu otwarcia do zamknięcia sprzedaży - Rozwinie umiejętności komunikacji i pokonywania barier w pracy z klientem W zakresie kompetencji: - Uzyska kompetencje radzenia sobie z sytuacjami trudnymi: zastrzeżeniami i procesem reklamacyjnym - Uzyska kompetencje skutecznego badania potrzeb i motywacji klienta

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Warunkiem rozpoczęcia szkolenia jest zebranie grupy min. 4 osobowej

Moduł I - Podstawy obsługi Klienta

- Psychologia obsługi Klienta – reguły rządzące relacjami z Klientem
- Techniki budowania pierwszego wrażenia
- Rola pozytywnych relacji w kontakcie z klientem
- Kompetencje sprzedawcy

Moduł II Sprzedaż w relacji bezpośredniej z klientem

- Potencjał klienta
- Metody nawiązywania kontaktu z klientem
- Identyfikowanie i kreowanie potrzeb klienta
- Argumentacja a potrzeby Klienta – co klient kupuje naprawdę
- Proces decyzyjny klienta – zrozumienie etapów i rola sprzedawcy
- Język pro-sprzedażowy w komunikacji z klientem
- Sygnały gotowości zakupowej
- Domykanie procesu sprzedaży

Moduł III Komunikacja w sprzedaży

- Właściwy styl komunikacji z klientem
- Komunikacja w relacji bezpośredniej z klientami
- Techniki skutecznego słuchania
- Identyfikacja własnego stylu komunikacji
- Elementy komunikacji perswazyjnej w sprzedaży

Moduł IV Zarządzanie emocjami klienta

- Typologia klientów, dostrajanie zachowań i reakcji
- Budowanie pozytywnego nastawienia klienta do relacji zakupowej
- Wzorce myślenia - czynniki ograniczające w pracy z klientem
- Identyfikacja własnego stylu reagowania na sytuacje trudne w relacjach z Klientem
- Techniki asertywne w kontakcie z Klientem
- W co grają klienci – jak radzić sobie z manipulacjami Klientów

Moduł V Wprowadzenie w tematykę negocjacji

- Znaczenie i kontekst negocjacji
- Charakterystyka sytuacji negocjacyjnej
- Podstawowe kompetencje negocjatora
- Diagnoza umiejętności negocjacyjnych uczestników
- Kiedy warto negocjować?
- Kształtowanie korzystnej pozycji negocjacyjnej

Moduł VI Negocjacje biznesowe: techniki, taktyki, style

- Metody i techniki negocjacyjne

- Skuteczne narzędzia negocjacyjne
- Techniki wpływu i techniki współpracy negocjacyjnej – wady, zalety
- Taktyki negocjacyjne
- Style prowadzenia negocjacji: nastawienie kooperacyjne lub rywalizacyjne, styl rzeczowy, negocjacje integracyjne

Moduł VII Przebieg procesu negocjacyjnego

- Fazy negocjacji: otwarcia, testowania ruchu, porozumienia
- Trudne sytuacje negocjacyjne – jak sobie z nimi radzić
- Jak bronić się z manipulacją i „chwytami” w negocjacjach
- Błef w negocjacjach – sposoby blefowania oraz wykrywania blefu
- Błędy popełniane w negocjacjach – sposoby unikania i zabezpieczania się przed błędami negocjacyjnymi
- Etyka w negocjacjach

Moduł VIII Zastrzeżenia i proces reklamacyjny

- Zastrzeżenia Klienta a relacja sprzedażowa
- Rodzaje zastrzeżeń - zastrzeżenia rzeczywiste a pozorne
- Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami
- Metody uchylania zastrzeżeń
- Wyprzedzanie zastrzeżeń
- Konstrukttywne wykorzystanie zastrzeżeń
- Skargi jako szanse - efektywność wykorzystania sytuacji reklamacyjnych
- Język rozwiązywania konfliktów z Klientem
- Trening sprzedażowy

Moduł IX Telefoniczna i mailowa obsługa Klienta

- Obsługa bezpośrednia i telefoniczna – specyfika, różnice
- Otwieranie komunikacji telefonicznej
- Motywowanie rozmówcy do udzielenia potrzebnych informacji
- Model prowadzenia rozmowy telefonicznej ukierunkowanej na rozwiązanie problemu
- Zarządzanie ewentualnym brakiem informacji
- Budowanie relacyjności w kontakcie telefonicznym i mailowym
- Redagowanie mailowych komunikatów sprzedażowych
- Zasady komunikacji mailowej
- Netykieta w komunikacji mailowej z klientem

Przy dofinansowaniu w wysokości co najmniej 70% szkolenie zostaje zwolnione z podatku VAT (na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736)).

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Dzięki udziałowi w szkoleniu uczestnik osiągnie następujące efekty:

W zakresie wiedzy:

- Zdobędzie wiedzę na temat technik i narzędzi wykorzystywanych podczas bezpośredniej obsługi Klienta
- Uzyska wiedzę na temat wykorzystywania języka pro-sprzedażowego

W zakresie umiejętności:

- Zdobędzie umiejętności sprzyjające efektywnej komunikacji w procesie sprzedażowym od momentu otwarcia do zamknięcia sprzedaży
- Rozwinie umiejętności komunikacji i pokonywania barier w pracy z klientem

W zakresie kompetencji:

- Uzyska kompetencje radzenia sobie z sytuacjami trudnymi: zastrzeżeniami i procesem reklamacyjnym
- Uzyska kompetencje skutecznego badania potrzeb i motywacji klienta

Grupa docelowa

Grupę, którą należy objąć szkoleniem stanowią osoby z firmy, które są specjalistami i handlowcami.

Informacje dodatkowe

Warunkiem rozpoczęcia szkolenia jest zebranie grupy min. 4 osobowej

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak danych					

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Katarzyna Zych
Obszar specjalizacji	Wystąpienia publiczne, prezentacja, rozwój osobisty

Doświadczenie zawodowe	Jako trener, zrealizowała ponad 10 000 h szkoleniowych oraz doradczych. Pracuje zarówno z markami komercyjnymi jak i podmiotami ekonomii społecznej - udowadnia, że biznes może być dobry, a to, co społeczne może być również biznesem. Pozostaje aktywna na forum mediów branżowych tworząc m.in. artykuły dla magazynu Marketer+. Bywa, że staje oko w oko nie tylko z wyzwaniem biznesu, ale również ze studentami, realizując od 5 lat jako wykładowca - praktyk zajęcia z obszaru komunikacji interpersonalnej.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Strateg komunikacji marki, specjalista public relations, socjolog. Od ponad 9 lat związana z obszarem komunikacji marketingowej i kompetencji miękkich. Działa zgodnie z przekonaniem, że obecnie nie wystarczy, kiedy marki opowiadają własną historię - liczy się to, w jaki sposób działają
Wykształcenie	Absolwentka podyplomowych studiów „Akademia Trenera” Wyższej Szkoły Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa w Poznaniu; licencjat z zakresu Public Relations, wizerunku firmy i instytucji, projektowania komunikacji - absolwentka Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu; mgr socjologii - absolwentka jednolitych studiów magisterskich na kierunku socjologia, absolwentka studiów podyplomowych w zakresie marketingu internetowego w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu

Lokalizacja usługi

<p>Adres: 33-101 Tarnów, woj. małopolskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Szkolenie może odbyć się w siedzibie firmy lub innym wybranym miejscu</p>	Warunki logistyczne:
---	----------------------