

Savoir Vivre w Biznesie

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

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

Numer usługi	2019/12/10/22186/502199		
Cena netto	480,00 zł	Cena brutto	480,00 zł
Cena netto za godzinę	60,00 zł	Cena brutto za godzinę	60,00
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	8		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-01-25	Termin zakończenia usługi	2020-01-25
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-12-10	Termin zakończenia rekrutacji	2020-01-25
Maksymalna liczba uczestników	29		
Kategoria główna 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		Senses Clinic Jacek Kelm	
Osoba do kontaktu	Adrian Kowalik	Telefon	537709600
E-mail	szkoleniasep@gmail.com		

Cel usługi

Cel biznesowy

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikowi praktycznej wiedzy z zakresu kultury i norm obsługi klienta, a w szczególności kwestie związane z: naszym wizerunkiem (strój, mowa ciała), zasadami pierwszeństwa, komunikacją międzyludzką, rozmowami przez telefon oraz pocztą elektroniczną. Wysoka kultura osobista i dostosowaniem do przyjętych norm przełoży się na lepszy kontakt z klientem, zwiększenie jego zadowolenia z otrzymywanych usług, efektem czego będzie zwiększenie zadowolenia klienta, jak również zwiększenie w ciągu roku liczby klientów o kolejne 10%.

Cel edukacyjny

Znajomość norm dobrego zachowania daje nam poczucie bezpieczeństwa, pomaga odnaleźć się w niezręcznej czy trudnej sytuacji i wyjść z niej z twarzą. Kierowanie się ich wytycznymi zwiększa pewność siebie, zwłaszcza w kontakcie z klientem zewnętrznym, często ułatwia rozmowę i pomaga zjednywać ludzi, może ocieplić atmosferę spotkania służbowego i zwiększyć konkurencyjność naszej firmy.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

1. Wprowadzenie; stworzenie atmosfery otwartości na pracę warsztatową
2. Co zyskujemy stosując zasady savoir vivre
3. Wizerunek, czyli jak mnie widzą, tak mnie piszą
4. Sztuka powitań i zasady pierwszeństwa w kontakcie z klientem
5. Zasady wręczania wizytówek
6. Telefony stacjonarne i komórkowe oraz poczta elektroniczna
7. Podsumowanie szkolenia

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Dobre zachowanie i maniere ukształtują nasz wizerunek w oczach innych. Będziemy dobrze odbierani przez klientów, którzy docenią również kulturę firmy, w której pracujemy. Znając i stosując zasady etykiety biznesu będziemy postrzegani jako osoby solidne, wzbudzające respekt i obyte w codziennych sytuacjach zawodowych, a tym samym profesjonalne, kompetentne i wiarygodne. Znajomość norm dobrego zachowania da nam poczucie bezpieczeństwa, pomoże odnaleźć się w niezręcznej czy trudnej sytuacji i wyjść z niej z twarzą. Zamiast zastanawiania się „jak powinniśmy się zachować”, będziemy się mogli skupić się na meritum spotkania. Efekty tego szkolenia ułatwią nam realizacji celów zawodowych.

Grupa docelowa

Program jest skierowany do każdej osoby zainteresowanej tematyką zasad savoir vivre w biznesie. Wiedza, którą obejmuje szkolenie jest również bezcenna w przypadku kontaktu pracownika z klientem zewnętrznym firmy, można więc powiedzieć, że jest to bazowe szkolenie dla każdej osoby zajmującej się obsługą klienta.

Informacje dodatkowe

Warunkiem koniecznym zrealizowania kursu jest zebranie grupy minimum 6-ciu uczestników.

Jesteśmy w stanie przystosować każde szkolenie do wymogów naszych klientów. Zarówno tematyka jak również miejsce i czas mogą ulec zmianie na wniosek uczestników.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Savoir Vivre w Biznesie	2019-12-25	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Adrian Czok
Obszar specjalizacji	Rekrutacja i selekcja personelu, szkolenia, zasoby ludzkie, komunikacja interpersonalna i coaching, savoir- vivre (blog na stronie www.grupa-szkoleniowa.pl)

Doświadczenie zawodowe	Doświadczenie biznesowe i w obszarze miękkiego HR zdobywał pracując na stanowiskach menadżerskich w działach sprzedaży, jak również jako główny trener w dziale zasobów ludzkich międzynarodowej korporacji farmaceutycznej. Pracował również jako nauczyciel akademicki, w tym jako prowadzący przedmiot „Negocjacje handlowe” dla studentów studiów podyplomowych.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Wieloletni praktyk, który zrealizował wiele projektów dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi, sprzedaży i komunikacji interpersonalnej oraz umiejętności menadżerskich. Szkolił pracowników międzynarodowych korporacji farmaceutycznych, pracowników szpitali, przychodni lekarskich, aptek, hurtowni farmaceutycznych oraz studentów studiów podyplomowych w zakresie „Organizacji i zarządzania w ochronie zdrowia”. Prowadził warsztaty z savoir-vivre dla zespołów sprzedażowych oraz doradców ds. medycznych. Prowadzi bloga o tematyce savoir-vivre.
Wykształcenie	Dr nauk o kulturze fizycznej w zakresie rehabilitacji ruchowej, absolwent „Zarządzania zasobami ludzkimi i doradztwa zawodowego” (WSB), prawa pracy (UJ), certyfikowany coach (ICF), praktyk NLP (Instytut Neurolingwistyki). Ponadto jako uczestnik brał udział w kilkudziesięciu kursach i szkoleniach dotyczących sprzedaży, komunikacji psychologii biznesu oraz rekrutacji, w tym metody assessment center.

Lokalizacja usługi

<p>Adres: ks. bp. Wincentego Tymienieckiego 19A 90-349 Łódź, woj. łódzkie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p>	Warunki logistyczne:
---	----------------------