

# Telefoniczne Umawianie Spotkań

## Informacje o usłudze

<b>Czy usługa może być dofinansowana?</b>	Tak
<b>Sposób dofinansowania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• wsparcie dla osób indywidualnych</li><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>2019/12/16/6568/504531</b>		
Cena netto	<b>650,00 zł</b>	Cena brutto	<b>650,00 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>81,25 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>81,25</b>
Usługa z możliwością dofinansowania	<b>Tak</b>		
Liczba godzin usługi	<b>8</b>		
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2020-06-24</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2020-06-24</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2019-12-16</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2020-06-23</b>
Maksymalna liczba uczestników	10		
Kategoria główna KU	<b>Usługi</b>		
Kategorie dodatkowe KU	<b>Rozwój osobisty Usługi</b>		
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	<b>Certyfikaty:</b> Certyfikat ISO 29990:2010 - Usługi edukacyjne dla potrzeb kształcenia pozaszkolnego i szkoleń - podstawowe wymagania dla dostawców usług		
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>Grupa Szkoleniowa SOLBERG Marzena Mrukwa</b>	
Osoba do kontaktu	<b>Marzena Mrukwa</b>	Telefon	<b>+48 33 300 31 45</b>
E-mail	<b>biuro@solberg-szkolenia.pl</b>		

## Cel usługi

### Cel biznesowy

Zwiększenie umiejętności umawiania spotkań o min. 2 dodatkowe umówione spotkania z klientem w miesiąc po zakończeniu szkolenia.

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży, specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta i innych zawodów związanych ze sprzedażą i obsługą Klienta lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznego umawiania spotkań biznesowych. Po szkoleniu uczestnik - ma uporządkowaną wiedzę z zakresu budowania relacji z klientem, sprzedaży i obsługi klienta, prezentowania produktów i usług - umie określić typologię klienta i dostosować do niego wybraną strategię umówienia spotkania, potrafi skutecznie radzić sobie z obiekcjami klientów, potrafi umiejętnie ułożyć i prowadzić prezentację handlową, umie zadawać trafne pytania - ma umiejętność samokształcenia się, rozumie znaczenie komunikacji interpersonalnej i budowania relacji z Klientem oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

#### Przekazanie narzędzi pozwalających:

- Skutecznie umawiać spotkania z Klientem
- Podnieść efektywność kontaktów telefonicznych,
- Prowadzić rozmowy z osobami na różnych stanowiskach w firmie,
- Budować profesjonalny wizerunek firmy,

- Rozwinąć umiejętności interpersonalne,
- Dotrzeć do osób decyzyjnych w firmach
- Poradzić sobie z „bramkarzem”
- Wykazywać pro efektywną postawę w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- Rozwinąć umiejętności panowania nad emocjami.

#### PROGRAM:

#### KSZTAŁTOWANIE WIZERUNKU PROFESJONALISTY

- Budowanie pierwszego wrażenia- autoprezentacja na miarę oczekiwań Klienta
- Jakość rozmowy i jej wpływ na wizerunek i postrzeganie firmy.

#### KIEDY NIE WIDZISZ KLIENTA, CZYLI PRACA Z TELEFONEM W DŁONI

- Organizacja pracy
- Budowanie pewności siebie oraz radzenie sobie z odmową
- Jak zwiększyć własną skuteczność w umawianiu spotkań?
- Filtry i zakazane zwroty na początku rozmowy
- Jak radzić sobie z uprzedzeniami wobec osób dzwoniących?
- Skuteczna struktura rozmowy telefonicznej.
- Najczęstsze błędy
- Kultura rozmowy telefonicznej.
- Prezentacja i ćwiczenia praktyczne, umawianie się na spotkania
- Właściwa argumentacja
- Dopasowanie się do typu rozmówcy
- Jak fachowo ustalić warunki spotkania (czas, miejsce, osoby na spotkaniu)?

#### Jak rozmawiać z „bramkarzem”?

- Jak widzą Cię „bramkarze”? - jakie wyobrażenie o sobie i Twojej firmie budujesz?
- Dlaczego „bramkarze” zbywają handlowców?
- Metody „bramkarzy” na pozbycie się dzwoniących interesantów
- Jak przekonać do siebie „bramkarza” i uzyskać połączenie z osobą decyzyjną?

## Metodologia prowadzenia szkolenia:

Dużym atutem naszych szkoleń jest ich praktyczny, interaktywny charakter oraz nowoczesne aktywne metody warsztatowe.

- symulacje, - mini- wykłady- ćwiczenia- prace indywidualne, w parach i grupowe, - dyskusje moderowane przez trenera, - burze mózgów,- case study.

Warsztatowy charakter szkolenia umożliwi uczestnikom zdobycie niezbędnej wiedzy oraz pozyskanie konkretnych umiejętności praktycznych.

Zasadą pracy na naszych szkoleniach jest wspólne wypracowywanie rozwiązań. Feedback ze strony trenera ma charakter motywujący, otwierający na rozwój. Małe grupy szkoleniowe pozwalają nam na dostosowanie programu do indywidualnych potrzeb naszych uczestników.

! Praca w małych grupach szkoleniowych pozwala na zastosowanie metod coachingowych oraz gwarantuje intensywną, warsztatową formę prowadzenia szkolenia.

---

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

**Wiedza:** Uczestnik ma uporządkowaną wiedzę z zakresu budowania relacji z klientem, sprzedaży i obsługi klienta, prezentowania produktów i usług wyróżnia kluczowe kompetencje i strategie pracy na stanowisku związanych z zarządzaniu kontaktem z klientem,

**Umiejętności:** Uczestnik potrafi określić typologię klienta i dostosować do niego wybraną strategię sprzedaży/ umówienia spotkania, potrafi skutecznie radzić sobie z obiekcjami klientów, potrafi umiejętnie ułożyć i prowadzić prezentację handlową oraz finalizować transakcje, umie zadawać trafne pytania sprzedażowe,

**Kompetencje:** rozumie na czym polega praca na stanowisku związanych ze sprzedażą i obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu

Szkolenie oparte jest na zadaniach praktycznych, które na bieżąco pozwalają sprawdzić przyswajanie wiedzy i umiejętności.

---

## Grupa docelowa

### **Uczestnicy:**

Szkolenie adresowane jest do wszystkich osób, których praca polega na telefonicznym umawianiu spotkań oraz obsłudze Klienta, którzy mają potrzebę osiągnięcia wyższych wyników sprzedażowych

---

## Materiały dydaktyczne

notes, długopis, materiały szkoleniowe, certyfikat ukończenia szkolenia

---

## Informacje dodatkowe

Grupę Szkoleniową SOLBERG tworzą ludzie, którzy w branży szkoleniowej pracują od lat. Nasi trenerzy

posiadają często ponad 20-letnie doświadczenie w branży szkoleniowej. Jesteśmy dynamiczni, otwarci, kreatywni a naszą wspólną pasją jest organizowanie szkoleń.

!Należymy do grona firm szkoleniowych posiadającą wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych 2.24/00207/2014

Otrzymaliśmy tytuł NAJLEPSI 2017 Oferteo.pl oraz NAJLEPSI 2018 Oferteo.pl w kategorii najlepsza firma szkoleniowa woj. śląskiego <https://www.oferteo.pl/szkoleniasprzedazowe/cieszyn>

Otrzymaliśmy **tytuł PROFESJONALNY SPRZEDAWCA** Oferteo.pl, co oznacza, że traktujemy naszych Klientów z największą starannością

**Posiadamy certyfikat jakości ISO 29990:2010**

**Posiadamy certyfikat jakości ISO 9001**

**Otrzymaliśmy prestiżową nagrodę ORŁY KSZTAŁCENIA- I MIEJSCE WYBÓR KLIENTÓW**

## Harmonogram

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

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>Rafał Brodowski</b>
Obszar specjalizacji	WYBRANE TEMATY SZKOLENIOWE Techniki sprzedaży Techniki sprzedaży w modelu wieloetapowym Skuteczne strategie i techniki sprzedaży Prospecting Techniki budowania relacji handlowych Prezentacje handlowe Radzenie sobie z obiekcjami klientów Domykanie procesów sprzedaży Sprzedaż przez telefon Negocjacje handlowe Techniki, taktyki i tricki negocjacyjne Profesjonalna obsługa klientów Obsługa klientów prezentujących trudne zachowania Zarządzanie sobą w czasie i sterowanie strumieniem zadań Motywacja obszarów handlowych Zarządzanie zespołem Doskonalenie umiejętności kierowniczych Trening menedżerski Skuteczne motywowanie pracowników Budowanie efektywnych zespołów Leadership Budowanie autorytetu menedżera Coaching sprzedażowy

## Doświadczenie zawodowe

Gruntowną wiedzę, kompetencje i doświadczenie biznesowe zdobywał przez wiele lat głównie na stanowiskach zarządczych. Rafał zdobywał doświadczenie zawodowe, pracując od 2000 roku w Grupie Kapitałowej ORLEN, w początkowym okresie jako przedstawiciel handlowy, następnie kierownik obszaru sprzedaży i marketingu a potem dyrektor handlowy. Zarządzał wielomilionowymi projektami szkoleniowymi i rozwojowymi, jest także autorem efektywnych systemów motywacyjnych dla obszarów handlowych.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług

Projekty szkoleniowe jako trener prowadzi od 2003 roku. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu szeroko rozumianej sprzedaży, negocjacji i obsługi klientów, zarządzania zespołem i motywacji. W szkoleniach związanych z sprzedażą i negocjacjami opiera metodologię współpracy z Klientami na precyzyjnym określaniu i zapewnianiu KPI (kluczowych wskaźników efektywności). Prowadzi także szkolenia z zakresu motywowania pracowników, prezentacji i wystąpień publicznych, budowania efektywnych zespołów zadaniowych, zarządzania sobą w czasie oraz sterowania strumieniem zadań. Od 2008 roku prowadzi usługi doradcze i wdrożeniowe według metodologii opartych na technikach wykorzystywanych w coachingu i mentoringu. Jest także autorem kilku wdrożonych standardów obsługi klientów w ogólnopolskich sieciach handlowych. Zajmuje się także projektowaniem i wdrażaniem autorskich narzędzi do zarządzania sprzedażą, budowaniem efektywnych systemów obsługi klientów oraz projektowaniem skutecznych systemów motywacyjnych. Szkolenia realizuje w formie warsztatów praktycznych opartych na ćwiczeniach i grach szkoleniowych, twórcą kilku gier szkoleniowych, które dostosowuje do branży uczestników szkolenia, tworząc podczas szkolenia warunki ćwiczeniowe zbliżone do rynkowych, co pozwala na bezpieczne ćwiczenie, korektę i utrwalanie nowych kompetencji.

WYBRANI KLIENCI PKN ORLEN S.A., Poczta Polska SA, 4F (OTCF Sp. z o.o.), Polskie Stacje Paliw HUZAR S.A., Najwyższa Izba Kontroli, POLpetro S.A., Advanced Business Solutions Sp. z o.o., Centralny Ośrodek Informatyki, Rockwell Automation Sp. z o.o., Zehnder Polska Sp. z o.o., PERN „Przyjaźń” S.A., ACV Polska Sp. z o.o., AMATECH-AMABUD Sp. z o.o., SIKA Poland Sp. z o.o., Elektror Airsystems Sp. z o.o., BNP BGŻ Paribas, Materna Communications, Atende Medica Sp. z o.o., Barentz Polska, Chem Poland Sp. Z o.o., S-KADRA Kielce, ORLEN Transport S.A., Grupa Wydawnicza Polskapresse Sp. z o.o., Małpka S.A., Teleroute Sp. z o.o., Boomgaarden Medien Sp. z o.o., Peklimar Sp. z o.o., Z.M. Olewnik Sp. z o.o., EMT Systems Sp. z o.o. Fundacja „Przerwij Ciszę”, Akademickie Inkubatory Przedsiębiorczości, Wojewódzki Urząd Pracy, instytucje administracji samorządowej.



Wykształcenie	Ekspert w zakresie sprzedaży, negocjacji, obsługi klienta, zarządzania zespołem i motywowania pracowników. Trener- praktyk z ponad 17-letnim doświadczeniem. Absolwent Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego – kierunek politologia i nauki społeczne, Podyplomowych Studiów Psychologia Klienta w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie oraz Podyplomowych Studiów Akademia Trenera Biznesu w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.
---------------	--

## Lokalizacja usługi

Adres: <b>Kobierzyńska</b> <b>Kraków, woj. małopolskie</b> Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
--	----------------------