

Proces Sprzedaży i Zarządzanie Relacjami z Klientami z Wykorzystaniem Systemu CRM - Akademia Menadżera MŚP [SZKOLENIE ZDALNE + WDROŻENIE]

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

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

Numer usługi	2020/04/07/13873/553054		
Cena netto	980,00 zł	Cena brutto	980,00 zł
Cena netto za godzinę	98,00 zł	Cena brutto za godzinę	98,00
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	10		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-04-20	Termin zakończenia usługi	2020-04-21
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-04-07	Termin zakończenia rekrutacji	2020-04-19
Maksymalna liczba uczestników	15		
Kategoria główna KU	Usługi		
Kategorie dodatkowe KU	Usługi Zarządzanie i organizacja		
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		Mariusz Tomaszewski MTConsulting	
Osoba do kontaktu	Mariusz Tomaszewski	Telefon	696 766 991
E-mail	biuro@mtc.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji uczestników w zakresie projektowania procesów sprzedaży oraz nawiązywania, budowania i utrzymywania relacji z klientami z wykorzystaniem systemu CRM, jak również wsparcie Uczestników we wdrożeniu zdobytej wiedzy w codzienną praktykę. Dzięki udziałowi w szkoleniu:

- poznasz różne strategie, kanały i narzędzia pozyskiwania klientów
- określisz profil swojego idealnego klienta
- dowiesz się jak zaprojektować lejek marketingowy i lejek sprzedażowy
- zaprojektujesz ścieżkę zakupową Twoich klientów
- dowiesz się jak budować relacje z klientami z Twojej grupy docelowej i jak nimi zarządzać
- dowiesz się, jaka jest rola procesu sprzedaży i poszczególnych jego etapów
- nauczysz się projektować proces sprzedaży i określisz proces sprzedaży dla swojego idealnego klienta
- dowiesz się, jak wybrać odpowiedni system CRM dla swoich procesów sprzedaży

Szkolenie online - forma zdalna na żywo z trenerem.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Koronawirus COVID-19 zmienia świat, biznes i życie pracowników. Takie rzeczy jak praca zdalna, home office czy wykorzystanie nowoczesnych technologii do komunikacji wewnętrznej oraz kontaktu z klientami stają się normą i tworzą nową rzeczywistość biznesową. Nadzwyczajna sytuacja wymaga nadzwyczajnych rozwiązań również w takich obszarach, jak sprzedaż i obsługa klienta.

Szkolenie Proces Sprzedaży i Zarządzanie Relacjami z Klientami z Wykorzystaniem Systemu CRM jest odpowiedzią na te potrzeby.

Dzięki udziałowi w szkoleniu zweryfikujesz swoją dotychczasową strategię sprzedaży, określisz na nowo profil idealnego klienta i dostosujesz pod niego proces sprzedaży. Poznasz skuteczne sposoby na pozyskiwanie klientów oraz budowanie i utrzymywanie długotrwałych relacji z klientami w nowej rzeczywistości. Dowiesz się również, z jakich narzędzi korzystać by optymalizować i monitorować procesy sprzedaży oraz jak wybrać odpowiedni System CRM.

Zajęcia są przeprowadzane w trybie niestacjonarnym (zdalnym) za pomocą aplikacji ZOOM. Więcej informacji w opisie szczegółów miejsca realizacji usługi.

ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTAMI

- Strategia biznesowa a strategia marketingowa i strategia sprzedaży
- Strategie i metody pozyskiwania klientów
- Pozyskiwanie klientów - kanały i narzędzia
- Lejek marketingowy i lejek sprzedaży
- Budowanie relacji z klientami - korzyści, etapy, metody i zasady
- Strategia współpracy z kluczowymi klientami
- Budowanie lojalności klientów

PROCES SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA

- Określenie profilu idealnego klienta
- Diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów
- Modele zachowań konsumentów i ścieżka zakupowa klientów
- Czym jest proces sprzedaży i jaka jest jego rola?
- Rodzaje procesów sprzedaży
- Uczestnicy procesu sprzedaży - role, odpowiedzialność i zadania
- Dobór etapów i zadań w procesie sprzedaży
- Projektowanie procesu sprzedaży

NARZĘDZIA DO ZARZĄDZANIA PROCESAMI SPRZEDAŻY

- Pozyskiwanie i gromadzenie informacji o klientach
- Kwestie prawne w pozyskiwaniu i przetwarzaniu danych klientów
- Segmentacja klientów
- Kwalifikowanie leadów
- Zarządzanie szansami sprzedaży
- Spotkania i komunikacja z klientami w nowej rzeczywistości
- KPI i analiza skuteczności sprzedaży
- Jak wybrać i wdrożyć odpowiedni system CRM?
- Narzędzia wspierające zarządzanie relacjami z klientami

SYSTEM CRM - CASE STUDY

- Realne case study procesu sprzedaży firmy działającej w branży B2B
- Najważniejsze funkcjonalności dobrego i skutecznego systemu CRM w praktyce

SESJA Q&A I DZIAŁANIA WDROŻENIOWE

- Sesja Q&A - pytania i odpowiedzi
- **Zadanie wdrożeniowe dla uczestników:** stworzenie idealnego profilu klienta + informacja zwrotna od trenera (do 1 tygodnia po szkoleniu)
- **Zadanie wdrożeniowe dla uczestników:** zaprojektowanie procesu sprzedaży na podstawie profilu idealnego klienta i ścieżki zakupowej klienta + informacja zwrotna od trenera (do 2 tygodni po szkoleniu)
- **Konsultacje online** w ramach wypracowania procesu sprzedaży i wyboru odpowiedniego systemu CRM (do 1 miesiąca po szkoleniu)

Forma zdalna usługi za pomocą aplikacji ZOOM. Więcej informacji w opisie szczegółów miejsca realizacji usługi.

Szkolenie będzie rejestrowane / nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem. Uczestnicy otrzymają dostęp do nagrania szkolenia po jego realizacji, na okres 6 miesięcy w celu utrwalania efektów uczenia się.

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Najważniejszym celem szkolenia jest praktyczne wykorzystanie poznanych metod i narzędzi i w praktyce. Poniżej znajdują się cele szczegółowe szkolenia.

WIEDZA

- Zna korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami
- Zna przepisy prawne odnoszące się do pozyskiwania i przechowywania danych klientów
- Wskazuje związek pomiędzy strategią generalną przedsiębiorstwa i strategią marketingową
- Zna różne strategie i kanały pozyskiwania klientów
- Zna narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem
- Wskazuje czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta
- Zna najważniejsze modele zachowań konsumentów

UMIĘTNOŚCI

- Potrafi wskazać i opisać potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów
- Potrafi diagnozować potrzeby i oczekiwania klientów
- Potrafi określić profil idealnego klienta i dokonać segmentacji klientów

- Potrafi opracować i zaprojektować efektywny proces sprzedaży
- Wykorzystuje narzędzia komunikacji elektronicznej w celu nawiązania i utrzymania kontaktu z klientem
- Indywidualizuje ofertę i sposób kontaktu z klientem
- Potrafi określić istotne z punktu widzenia procesu sprzedaży kryteria w doborze systemu CRM
- Zna ofertę rynkową rozwiązań technologicznych typu CRM oraz potrafi wykorzystać narzędzia ICT i oprogramowanie wspierające zarządzanie relacjami z klientami

POSTAWA (KOMPETENCJE SPOŁECZNE)

- Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta
- Dostrzega różnorodność potrzeb swoich klientów
- Bierze odpowiedzialność za efektywność w procesie pozyskiwania i obsługi klientów

METODY STOSOWANE PODCZAS SZKOLENIA

Szkolenie prowadzone jest jako forma zdalna online z wykorzystaniem następujących metod:

- Prezentacja - mini wykład interaktywny
- Dyskusja moderowana
- Studium przypadku (case study)
- Ćwiczenia w podgrupach
- Czat, pytania i odpowiedzi

SPOSÓB WERYFIKACJI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

- Zadania wdrożeniowe - określenie profilu idealnego klienta i opracowanie procesu sprzedaży

Grupa docelowa

Szkolenie kierowane jest do wszystkich osób, które chcą zoptymalizować i podnieść efektywność procesów sprzedaży w nowej rzeczywistości biznesowej (nowoczesne technologie, koronawirus, praca zdalna / home office, kryzys gospodarczy, rozproszona struktura sił sprzedaży) oraz chcą budować długotrwałe relacje z klientami.

Szkolenie będzie szczególnie przydatne dla:

- Członków zarządu i właścicieli firm
- Menadżerów / szefów działów sprzedaży
- Osób przeznaczonych do awansu na stanowisko kierownicze w sprzedaży
- Freelancerów, samozatrudnionych i handlowców pracujących na rynku B2B

Szkolenie zdalne / online - forma zdalna ze wsparciem we wdrożeniu.

Materiały dydaktyczne

- Prezentacja multimedialna w wersji elektronicznej
- Certyfikat szkolenia w wersji elektronicznej
- Wsparcie we wdrożeniu po szkoleniu

Szkolenie będzie rejestrowane / nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem.

Uczestnicy otrzymają dostęp do nagrania szkolenia po jego realizacji, na okres 6 miesięcy w celu utrwalania efektów uczenia się.

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015r, poz.736)

Organizator ma prawo odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się grupa minimum 5 osób.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Zarządzanie relacjami z klientami - cz.1. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-20	09:00	10:00	1:00
2	Zarządzanie relacjami z klientami - cz.2. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-20	10:10	11:10	1:00
3	Zarządzanie relacjami z klientami - cz.3. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-20	11:20	12:20	1:00
4	Proces sprzedaży i obsługi klienta - cz.1. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-20	12:30	13:30	1:00
5	Proces sprzedaży i obsługi klienta - cz.2. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-20	14:00	15:00	1:00
6	Proces sprzedaży i obsługi klienta - cz.3. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	09:00	10:00	1:00
7	Narzędzia do zarządzania procesami sprzedaży - cz.1. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	10:10	11:10	1:00
8	Narzędzia do zarządzania procesami sprzedaży - cz.2. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	11:20	12:20	1:00
9	Narzędzia do zarządzania procesami sprzedaży - cz.3. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	12:30	13:30	1:00
10	System CRM - case study. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	14:00	14:30	0:30
11	Sesja Q&A i działania wdrożeniowe. Forma zdalna na żywo z trenerem w formie interaktywnego wideo szkolenia.	2020-04-21	14:30	15:00	0:30

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Mariusz Tomaszewski
Obszar specjalizacji	Zarządzanie sprzedażą, zarządzanie przez cele, budowanie wygrywających strategii, skuteczność osobista i menedżerska, efektywność zespołowa i organizacyjna, wprowadzanie zmian, zarządzanie zmianami. Dodatkowo, psychologia człowieka oraz jego funkcjonowanie w biznesie i społeczeństwie.

Doświadczenie zawodowe	Przedsiębiorca, coach, trener i psycholog i praktyk biznesu. Posiada ponad 20 lat doświadczenia zawodowego na stanowiskach menedżerskich średniego i wyższego szczebla. Ma swój osobisty wkład w rozwój marki Media Expert - z małej rodzinnej firmy (5 sklepów) do największej sieci sklepów z elektroniką użytkową w Polsce (ponad 400 salonów i 3 sklepy internetowe). Od kilkunastu lat inwestuje w siebie i swój rozwój. Jest psychologiem, certyfikowanym trenerem biznesu i coachem ICC oraz absolwentem programów rozwojowych Harvard Business School. Ukończył ponad 40 różnych szkoleń, aby stać się najlepszą wersją samego siebie i pomagać rozwijać kompetencje innych osób. Aktualnie prowadzi firmę doradczą-szkoleniową i pomaga Klientom rozwijać umiejętności skutecznego radzenia sobie w życiu osobistym i zawodowym. Bierze aktywny udział w eventach, konferencjach i szkoleniach branżowych. Więcej informacji na: https://www.linkedin.com/in/mariusztomaszewski/
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Ukończył ponad 40 szkoleń, które przygotowały go do przekazywania wiedzy niezbędnej w udoskonalaniu siebie i swoich umiejętności. Od 2010 r. zajmuje się szkoleniami i doradztwem biznesowym oraz prowadzeniem własnej firmy szkoleniowej i sklepu internetowego. Przeszkolił setki osób a na sali szkoleniowej spędził ponad 2000 godzin, w tym ponad 300 w zakresie szkoleń z zarządzania sprzedażą i projektowania procesów sprzedaży.
Wykształcenie	Ukończył studia psychologiczne na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu, zakończone uzyskaniem tytułu magistra psychologii, w specjalizacji: psychologia kliniczna.

Lokalizacja usługi

<p>Adres: 2 Morskiego Pułku Strzelców 18/13 81-000 Gdynia, woj. pomorskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Forma zdalna usługi. Szkolenie odbywa się za pomocą aplikacji ZOOM. MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE: - Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy) - 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB) - System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja) - Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji) - Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD) - Kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki (aplikacja ZOOM współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami) Nie jest wymagana instalacja płatnego oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć szkolenia. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska oraz adresu email w oknie logowania. Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg. harmonogramu szkolenia.</p>	Warunki logistyczne:
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------