

SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA - USŁUGA ZDALNA

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		2020/04/08/16236/553136	
Cena netto	1 900,00 zł	Cena brutto	1 900,00 zł
Cena netto za godzinę	118,75 zł	Cena brutto za godzinę	118,75
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		16	
Termin rozpoczęcia usługi	2020-07-01	Termin zakończenia usługi	2020-07-02
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-04-14	Termin zakończenia rekrutacji	2020-06-22
Maksymalna liczba uczestników		15	
Kategoria główna KU		Zarządzanie i organizacja	

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: 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?	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		BIURO RACHUNKOWE BIUREX SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	
Osoba do kontaktu	Jolanta Cadera	Telefon	607033240
E-mail	jolanta.cadera@biurex.pl		

Cel usługi

Cel biznesowy

Celem jest podniesienie poziomu sprzedaży o min 10% w ciągu następnych 6 miesięcy od ukończenia szkolenia oraz znacząco podnieść poziom jakości obsługi.

Cel edukacyjny

Uczestnicy mają otrzymać zestaw narzędzi mentalnych i technik wpływania na siebie, swoje nastawienie, dzięki którym będą w stanie w szybki i łatwy sposób mobilizować się do działania i osiągać pożądane efekty w sprzedaży. Uczestnicy nauczą się w jaki sposób rozmawiać o produkcie, używając języka korzyści wzbudzać pragnienie posiadania, pokazywać korzyści z jego posiadania i sprawiać, że klienci będą mieli nieodpartą ochotę by kupić

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

warunki techniczne

- platforma /rodzaj komunikatora - ZOOM Cloud Meetings
- minimalne wymagania sprzętowe - komputer z kamerą internetową, głośnikami oraz mikrofonem na oprogramowaniu Windows lub MacOS lub urządzenie mobilne z oprogramowaniem iOS lub Android.
- minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego - stabilne łącze internetowe

przynajmniej 1.5 Mbps

d) niezbędne oprogramowanie - aplikacja ZOOM Cloud Meetings

e) okres ważności linku - brak limitu

sposób walidacji usługi - test online po zakończeniu szkolenia

Szkolenie jest przeznaczone dla przedsiębiorców, przedstawicieli handlowych, sprzedawców, telemarketerów, pracowników obsługi klienta.

1. Wizja Życia - okreśnie wizji swojego życia czyli dalekosiężny cel, do którego dążymy
2. Koło życia
3. 5 Sfer szczęśliwego życia - kariera, pragnienia osobiste, zdrowie, pieniądze, relacje z rodziną i przyjaciółmi.
4. Wyznaczanie celów sprzedażowych, finansowych - w podziale na rok, kwartał, miesiąc, tydzień, dzień i godzinę
5. Czym jest i czym nie jest sprzedaż
6. 4 Kroki do sprzedaży
7. Stary i nowy model sprzedaży
8. Model OK SPRZEDAŻ - prezentacja
9. P - Poznaj potrzeby
10. R - Rozwiązanie problemu
11. Z - Zneutralizuj obiekcje
12. E - Efektywne zamknięcie
13. D - Dosprzedaż
14. A- Akcja rekomendacja
15. Ż- Zegnamy się

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Wiedza

Uczestnik nauczy się wyznaczania celów a także planowania a przede wszystkim posługiwania się podczas rozmów sprzedażowych metodą OK SPRZEDAŻ. Słuchacz zna proces sprzedaży, techniki sprzedaży, planuje swoją pracę z odpowiednim wyprzedzeniem, wie jak skutecznie pozyskać klienta.

Umiejetności

słuchacz gromadzi informacje na temat klienta, skutecznie przygotowuje się do rozmowy z nim, korzysta z technik finalizacji sprzedaży, potrafi aktywnie słuchać klienta, umie zrozumieć sytuację klienta, bada jego potrzeby, radzi sobie z obiekcjami i problemami klienta, ocenia etap na jakim jest aktualnie proces sprzedaży.

Kompetencje społeczne

słuchacz bierze odpowiedzialność za profesjonalny kontakt z klientem, rozumie znaczenie pytań w procesie sprzedaży, jest rzetelny i kompetentny w pracy dotyczącej sprzedaży i obsługi klienta, wie jak budować postawę eksperta oraz zaufanie i wiarygodność w kontakcie z klientem.

Grupa docelowa

przedsiębiorcy, przedstawiciele handlowi, sprzedawcy, telemarketerzy, pracownicy obsługi klienta, menadżerowie sprzedaży oraz dla wszystkich osób, które na co dzień mają do czynienia ze sprzedażą i obsługą klienta.

Opis warunków uczestnictwa

Decyduje kolejność zgłoszeń

Materiały dydaktyczne

1. prezentacja szkolenia w formie elektronicznej
2. certyfikat ukończenia szkolenia

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

Informacje dodatkowe

Usługa będzie nagrywana w celu kontroli.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Wizja Życia - określenie wizji swojego życia czyli dalekosiężny cel, do którego dążymy 2. Koło życia 3. 5 Sfer szczęśliwego życia - kariera, pragnienia osobiste, zdrowie, pieniądze, relacje z rodziną i przyjaciółmi. 4. Wyznaczanie celów sprzedażowych, finansowych (wykład, chat)	2020-07-01	08:00	10:00	2:00
2	Model OK SPRZEDAŻ - prezentacja O - Określ klienta docelowego • Tworzenie profilu klienta docelowego K - Kanały dotarcia do klientów • Jak dotrzeć do klientów? S - Sprzedawca • Budowanie pierwszego wrażenia metodą S(UPPER)2 • Umawianie spotkań metodą ZAPROŚ • Ograniczające przekonania (ćwiczenia)	2020-07-01	10:00	12:00	2:00

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3	Przerwa	2020-07-01	12:00	12:20	0:20
4	P - Poznaj potrzeby • System budowania głębokiej relacji RAPPORT • System badania potrzeb klienta PSPOP • O co pytać klienta? • III Poziomy słuchania • Skuteczne strategie słuchania • Parafraza • Odzwierciedlenie • Podsumowanie Odpowiedzi na pytania uczestników, ćw., współdzielenie ekranu.	2020-07-01	12:20	14:20	2:00
5	Przerwa	2020-07-01	14:20	14:30	0:10
6	R - Rozwiązanie problemu • Układ prezentacji handlowej • Zasady prezentacji • Jak prezentować • System prezentacji PCK Jak • System prezentacji P2URKO • System prezentacji CeZaKo • System prezentacji POKAZ • Efekty-Metody-Przykłady-USP • Wizualizacja (rozmowa na żywo, wykład)	2020-07-01	14:30	16:30	2:00
7	Z - Zneutralizuj obiekcje • Kiedy klient nie jest zainteresowany? • Dlaczego klient ma obiekcje? • Rodzaje obiekcji • Wydobywanie ukrytych obiekcji • Rozbrajanie obiekcji • Metoda rozbrajania obiekcji SZTURMEM • Metoda wysłuchania • Zbijanie obiekcji metodą PIWO (wykład, ćw. współdzielenie ekranu)	2020-07-02	08:00	10:00	2:00
8	• Metoda „czuję, czułem, odkryłem” • Nie odpowiadaj na pytania "tak" i "nie" • Radzenie sobie z obiekcją "Muszę to przemyśleć" • Radzenie sobie z obiekcją "Nie potrzebuję tego" • Radzenie sobie z obiekcją "Nie mam czasu" • Radzenie sobie z obiekcją "Brak zaufania" wykład ćw. odpowiadanie na pytania	2020-07-02	10:00	12:00	2:00
9	Przerwa	2020-07-02	12:00	12:20	0:20

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10	E - Efektywne zamknięcie • Dlaczego zamknięcie jest tak ważne? • W jaki sposób pokonać lęk przed zamykaniem sprzedaży? • Co działa i co nie działa w zamykaniu sprzedaży? • Największe błędy w zamykaniu sprzedaży • Jak rozpoznać zainteresowanie? • Kulturalne domniemanie akceptacji ćwiczenia, wykład	2020-07-02	12:20	14:20	2:00
11	Przerwa	2020-07-02	14:20	14:30	0:10
12	D - Dosprzedaż • Dosprzedaż • Upselling • Cross Selling A- Akcja rekomendacja • System Zbierania Rekomendacji Ż- Zegnamy się • Efekt świeżości • Obsługa posprzedażowa (wykład, ćw, współdzielenie ekranu)	2020-07-02	14:30	15:30	1:00
13	Podsumowanie Test Online	2020-07-02	15:30	16:30	1:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Karol Froń
Obszar specjalizacji	Szkolenia z zakresu sprzedaży, przywództwa, komunikacji, zarządzania, negocjacji.

Doświadczenie zawodowe	Wykładowca akademicki AGH i ASBIRO, przedsiębiorca, mentalista i praktyk sprzedaży, zarządzania, biznesu, konsultant i doradca. Trener Brian Tracy International w Polsce. Autor książek „100 Taktycznych Zasad Sprzedaży”, „100 Taktycznych Zasad Przywództwa” i „Psychologia Sprzedaży, Telefonicznej”. Od 2013 prowadzi call center, Contact Center One, gdzie zatrudnia ponad 140, osób. Wykonał ponad 30 000 rozmów, handlowych, w ciągu 5 lat zatrudnił ponad 3200 pracowników i zbudował 20 zespołów handlowych. Twórca modeli: sprzedaży OK, Sprzedaż i przywództwa Dream Sales Team. Przeszkolił blisko 11000 osób i wierzy, że do odważnych świat należy. W życiu wykonał ponad 30 000 rozmów handlowych przez telefon. Współpracował z takimi firmami jak: Orange, T-Mobile, Play, KRD, Fortum, Login Trans, Global, Telemarketing, Global Investor Club. Twórca jedynej w sieci Akademii Sprzedaży: saleup.pl, z 40 godzinami materiałów video zwiększającymi zdolności sprzedażowe handlowców z każdej branży. Autor kursu on-line "23 Strategie Wybitnych Sprzedawców", który ukończyło ponad 1100 handlowców w ciągu 2 lat oraz 12 programów szkoleniowych dla sprzedawców. Certyfikowany coach Erickson Institute of Coaching.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Przeszkolił osobiście i on-line ponad 11000
Wykształcenie	Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego, certyfikowany coach Ericsson Institute of Coaching

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Tarnowska 15 25-394 Kielce, woj. świętokrzyskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p>	Warunki logistyczne:
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------