

Usługa - Zarządzanie relacjami z klientami. Procedury reklamacyjne. Kompleksowa analiza aktualnych przepisów prawnych z uwzględnieniem reklamacji międzynarodowych



5/5 z 216 ocen

Zarządzanie relacjami z klientami. Procedury reklamacyjne. Kompleksowa analiza aktualnych przepisów prawnych z uwzględnieniem reklamacji międzynarodowych

Numer usługi: 2021/09/09/48201/1167133

Dostawca usług: FUNDACJA MAŁOPOLSCY PROJEKTANCI BIZNESU

Miejsce usługi: Sieniawa

Dostępność: Usługa otwarta

Forma świadczenia: stacjonarna

Status usługi: zrealizowana

PLN

1 120,00 zł netto za osobę

1 120,00 zł brutto za osobę

140,00 zł netto za osobogodzinę

140,00 zł brutto za osobogodzinę



Rodzaj
Usługa szkoleniowa



Kategoria / Podkategoria
Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem



Dofinansowanie
Tak



01.10.2021

Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania:

wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi:

Usługa skierowana jest do firmy z sektora MŚP w ramach projektu "Akademia Menadżera MŚP". W ramach usługi uczestnikami mogą być: właściciele firm z sektora MŚP, pracownicy firm z sektora MŚP zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych, pracownicy firm z sektora MŚP, wobec których właściciele mają plany związane z awansem na stanowisko kierownicze.

Minimalna liczba uczestników:

3

Maksymalna liczba uczestników:

16

Data zakończenia rekrutacji:

30-09-2021

Liczba godzin usługi:

8

Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi:

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Ramowy program usługi

1. Pre- Test (weryfikacja kompetencji uczestnika projektu)
2. Prawo konsumenckie

- omówienie źródeł prawa
 - analiza orzecznictwa i komentarzy
 - omówienie definicji
- ### 3. Rękojmia
- regulacje prawne
 - wzory dokumentów

- zmiany po nowelizacji przepisów

4. Gwarancja

- regulacje prawne

- wzory dokumentów

- uprawnienia konsumenta

4. Różnica pomiędzy rękojmią a gwarancją

- analiza różnic prawnych

- omówienie różnic w dokumentacji

5. Klauzule abuzywne

- czym są i jakie konsekwencje niesie za sobą ujęcie ich w umowie

- omówienie katalogu klauzul abuzywnych

6. Zarządzanie relacjami z klientami – część I

- sposób obsługi klienta

- przekonania a jakość obsługi klienta

7. Zarządzanie relacjami z klientami – część II

- wysoka jakość i zadowolenie klienta a uwolnienie barier u osoby obsługującej klienta

- work life balance i jego wpływ na zarządzanie relacjami z klientami

8. Konsument

- Sukces w przedsiębiorstwie - analiza czynnika ludzkiego

- Wywieranie wpływu oraz osiąganie założonych sukcesów w relacjach z klientem

- Strategia biznesowa a zadowolony konsument

9. Test końcowy (weryfikacja kompetencji uczestnika)

Harmonogram usługi

<u>Przedmiot / temat zajęć</u>	<u>Data realizacji zajęć</u>	<u>Godzina rozpoczęcia</u>	<u>Godzina zakończenia</u>	Liczba godzin
Prawo konsumenckie	01-10-2021	09:00	10:00	01:00
Rękojmia	01-10-2021	10:00	10:30	00:30
Gwarancja	01-10-2021	10:30	11:00	00:30
Różnica pomiędzy rękojmią a gwarancją	01-10-2021	11:00	12:00	01:00
Klauzule abuzywne	01-10-2021	12:00	13:00	01:00
Przerwa	01-10-2021	13:00	13:15	00:15
Zarządzanie relacjami z klientami – część I	01-10-2021	13:15	14:00	00:45
Zarządzanie relacjami z klientami – część II	01-10-2021	14:00	15:00	01:00
Konsument	01-10-2021	15:00	17:00	02:00

Główny cel usługi

Cel biznesowy

Celem usługi jest zwiększenie wiedzy prawnej właścicieli firm oraz kadry zarządzającej. Pozwoli to na polepszenie zarządzania firmą i potencjalny wzrost przychodów RDR o 10% w ciągu 2 lat.

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie kompetencji z zakresu zarządzania relacjami z klientami oraz prawa konsumenckiego, które umożliwiają zbudowanie trwałych więzi z odbiorcami usług i produktów oraz wiedzy prawnej. Celem usługi jest pozyskanie,

gromadzenie, poszerzanie, wykorzystywanie, dzielenie się i zapobieganie utracie wiedzy cennej z punktu widzenia funkcjonowania, rozwoju i wzrostu efektywności przedsiębiorstwa.

Efekty uczenia się

Uczestnicy po szkoleniu:

- znają korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami
- znają przepisy prawne odnoszące się do pozyskiwania i przechowywania danych klientów
- wskazują związek pomiędzy strategią generalną przedsiębiorstwa i strategią marketingową
- znają narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem
- wskazują czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta
- znają modele najważniejsze zachowań konsumentów
- potrafią wskazać i opisać potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów
- projektują badania rynku skoncentrowane na diagnozie potrzeb i oczekiwań klientów
- potrafią dokonać analizy i interpretacji badań marketingowych
- proponują zmiany w ofercie przedsiębiorstwa w oparciu o wyniki badań marketingowych
- wykorzystują narzędzia komunikacji elektronicznej w celu nawiązania i utrzymania kontaktu z klientem
- indywidualizuje ofertę i sposób kontaktu z klientem
- znają ofertę rynkową rozwiązań technologicznych typu CRM oraz potrafi wykorzystać narzędzia ICT i oprogramowanie wspierające zarządzanie relacjami z klientami
- znają kwestie związane z dochodzeniem przez klientów roszczeń (z tytułu rękojmi, gwarancji odszkodowawczych, zwrotów) bezpośrednio od firmy, jak również roszczeń jakie przysługują firmie w stosunku do kontrahentów w zakresie prawnych aspektów reklamacji;
- wiedzą jak sporządzić umowę sprzedaży oraz jak zabezpieczyć sprzedawcę przed reklamacjami na etapie zawierania umowy;
- znają aspekty reklamacji międzynarodowej oraz reklamacji przy sprzedaży na odległość;- znają różnice pomiędzy rękojmią i gwarancją;
- znają podstawowe regulacje prawne;
- znają klauzule niedozwolone;
- znają zagrożenia dla sprzedawcy i wiedzą jak się przed wykonaniem zastępczym bronić;
- wiedzą jakie są dodatkowe koszty związane z reklamacją;
- znają uprawnienia kupującego (z tytułu zwrot towaru);
- znają cele postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- wiedzą jaka jest rola rzeczoznawcy w procesie reklamacyjnym i rola biegłego w postępowaniu sądowym;- znają zasady dokumentowania postępowania reklamacyjnego;
- znają nowy tryb „po reklamacyjny”;
- wiedzą w jaki sposób odbywa się przewóz i spedycja rzeczy sprzedanych;
- wiedzą jakie są różnice występujące w reklamacjach: Przedsiębiorca-Przedsiębiorca, Przedsiębiorca-Konsument.

W ramach szkolenia uczestnicy nabyli praktyczne umiejętności:

- potrafią porównywać sytuację prawną Przedsiębiorców i Konsumentów po nowelizacji przepisów;
- potrafią realizować procedury reklamacyjne i procedury odnośnie dochodzenia roszczeń;- potrafią wdrożyć przebieg procesu reklamacyjnego (sporządzać reklamację, uzasadniać reklamację);
- potrafią kwalifikować wady fizyczne i prawne;
- potrafią sporządzić umowę sprzedaży z uwzględnieniem stron umowy sprzedaży Przedsiębiorca-Konsument, Przedsiębiorca-Przedsiębiorca;
- potrafią postępować w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- potrafią prowadzić rejestr sporów konsumenckich;
- potrafią przygotować się i postępować w przypadku interwencji UOKiK oraz Rzeczników konsumentów;
- potrafią postępować z rzeczami pozostawionymi u sprzedawcy po reklamacji.

Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Efekty uczenia zostaną zweryfikowane poprzez test.

Kwalifikacje

Czy usługa pozwala na zdobycie innych kwalifikacji?

Uznawane kwalifikacje

Warunki uznania kwalifikacji

Pytanie 1: Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji zawiera opis efektów uczenia się?

Certyfikat potwierdza nabyte kwalifikacje.

Pytanie 2: Czy procesy kształcenia oraz walidacji są realizowane z zapewnieniem rozdzielności funkcji?

NIE

Pytanie 3: Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze, tzn. czy otrzymał pozytywne rekomendacje od:

Pytanie 3.1: co najmniej 5 pracodawców danej branży/ sektorów lub
TAK

Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację

Fundacja Małopolscy Projektanci Biznesu

Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR

Tak

Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego

TAK

Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR

Tak

Podstawa prawna dla Podmiotów/kategorii Podmiotów

uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa

Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 1 120,00 zł

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 1 120,00 zł

Koszt osobogodziny netto 140,00 zł

Koszt osobogodziny brutto 140,00 zł

w tym koszt walidacji netto 0,00 zł

w tym koszt walidacji brutto 0,00 zł

w tym koszt certyfikowania netto 0,00 zł

w tym koszt certyfikowania brutto 0,00 zł

Adres realizacji usługi
ul. Tadeusza Kościuszki 32, 37-530 Sieniawa, woj. podkarpackie

Zajęcia poprowadzą



Patricia Mitro

Prawniczka, coach, trener biznesu. Absolwentka 3,5 letnich Seminariów Doktoranckich w Rzeszowskiej Szkole Wyższej. Pomysłodawczyni i założycielka Centrum Poradnictwa Prawnego Prawnikon pełniąca od 2019r. funkcję Dyrektora Zarządzającej. Prawniczka specjalizująca się przede wszystkim w prawie cywilnym ze szczególnym uwzględnieniem prawa konsumenckiego. Doradca biznesowy dla nowopowstałych firm oraz podmiotów ekonomii społecznej (doświadczenie ponad 10 000 godzin w ciągu ostatnich 10 lat). Mentorka dla nowych przedsięwzięć oraz innowacyjnych pomysłów biznesowych w tym doradca prawny i biznesowy dla start-up. Opracowuje strategie zarządzania i komunikacji dla podmiotów. Przeprowadza specjalistyczne audyty w JST wraz z szkoleniem wdrożeniowym i opracowaniem niezbędnych procedur. W ciągu ostatnich 2 lat przeprowadziła ponad 200 godzin szkoleń prawnych z zakresu prawa konsumenckiego.



Marta Kabara-Dziadosz

Certyfikowany trener Ustawień Systemowych, certyfikowany Coach w Biznesie. Absolwentka Krakowskiej Szkoły Psychoanalizy. Posiada ponad 20 letnie doświadczenie szkoleniowo-doradczo-biznesowe. Doradca biznesowy z kilkudziesięcioletnim doświadczeniem w wypracowywaniu strategii działania dla firm. Z wykształcenia socjolog, terapeuta ustawień systemowych, coach biznesu. Posiada ponad 20 letnie doświadczenie w biznesie i osobiście przez szereg lat była prezeską kilku spółek. W okresie ostatnich 2 lat posiada doświadczenie w realizacji ponad 150 godzin szkoleniowych dla przedsiębiorców z zakresu kompetencji menadżerskich oraz przeprowadziła ponad 200 godzin szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego i obsługi klienta skierowanych do pracowników i właścicieli przedsiębiorstw z sektora MŚP.

Kontakt



Patricia Mitro

email: projektancibiznesu@gmail.com
tel: (+48) 733 660 566

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały wykorzystywane w czasie usługi szkoleniowej:

- prezentacja materiały edukacyjne w wersji elektronicznej
- skrypt

Informacje dodatkowe

Po zakończeniu usługi uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia a warunkiem jego uzyskania jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenie zajęć w formie testu. Zajęcia prowadzone są z uwzględnieniem godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w godziny szkolenia.

METODY STOSOWANE PODCZAS SZKOLENIA:

- Interaktywny mini wykład
- Case study
- Gra ze scenariuszem

- Ćwiczenia w parach
- Ćwiczenia indywidualne
- Prezentacje uczestników

- Scenki z omówieniem