

# Usługa - KULTURA KOMUNIKACJI PRZEZ JAKOŚĆ



4.7/5 z 1485 ocen

## KULTURA KOMUNIKACJI PRZEZ JAKOŚĆ

Numer usługi: 2021/10/09/12918/1197948

Dostawca usług: **AKADEMIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI SP. Z O.O.**

Miejsce usługi: **Ostrowiec Świętokrzyski**

Dostępność: **Usługa otwarta**

Forma świadczenia: **stacjonarna**

Status usługi: **niezrealizowana**



2 700,00 zł netto za osobę  
2 700,00 zł brutto za osobę  
168,75 zł netto za osobogodzinę  
168,75 zł brutto za osobogodzinę



Rodzaj  
Usługa szkoleniowa



Kategoria / Podkategoria  
Biznes / Sprzedaż



Dofinansowanie  
Tak



od 18.01.2022  
do 19.01.2022

### Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania: **wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników**

Grupa docelowa usługi: **szkolenie adresowane jest do kadry zarządzającej, kierowniczej, księgowości oraz wszystkich pracowników stykających się z obsługą klienta**

Minimalna liczba uczestników: **7**

Maksymalna liczba uczestników: **20**

Data zakończenia rekrutacji: **13-01-2022**

Liczba godzin usługi: **16**

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

##### **CZTERY TWARZE BIZNESU**

Typologia temperamentu PEN

Typologia według modelu CZZN

Charakterystyczne zachowania klientów wg typologii

Sposoby komunikacji z klientami w zależności od typologii

Kwestionariusz stylu interpersonalnego

Jak spełnić oczekiwania czterech typów klientów

##### **DIAGNOZA POTRZEB I PREFERENCJI**

Technika FOP w analizie potrzeb klienta

Metoda Potrójnego „P”

Błędy popełniane w analizie potrzeb

Rola słuchania potrzeb

Potrzeba, stanowisko a chęć klienta

Piramida potrzeb Maslova

##### **SŁUCHANIE JAKO NARZĘDZIE WIEDZY**

Bariery utrudniające uważne słuchanie

Zmysł słuchu jako technika sprzedaży

Techniki i nawyki aktywnego słuchania

Metoda UZOO

Technika Columbo aktywnego słuchania

## KULTURA I JAKOŚĆ KOMUNIKACJI

Model komunikacji międzyosobowej

Asertywne wyrażanie potrzeb

Asertywność jako kompetencja społeczna

3 techniki asertywnej komunikacji

Jedno i dwukierunkowa komunikacja

Techniki wywierania wpływu Cialdiniego

Wytyczne w zakresie przestrzegania reżimu sanitarnego, zapewniamy:

Układ przestrzenny szkolenia zorganizowany w sposób:

zapewniający zwiększenie fizycznej odległości między uczestnikami

uniemożliwiający samodzielny wybór miejsca

dozownik z płynem do dezynfekcji rąk;

Przed wejściem mierzymy temperaturę;

Czyszczenie powierzchni wspólnych

Utrzymanie dobrej wentylacji, wietrzenie oraz dezynfekcja miejsc

Dezynfekcja elementów sprzętowych udostępnianych uczestnikom

---

### Harmonogram usługi

<u>Przedmiot / temat zajęć</u>	<u>Data realizacji zajęć</u>	<u>Godzina rozpoczęcia</u>	<u>Godzina zakończenia</u>	Liczba godzin
WPROWADZENIE CZTERY TWARZE BIZNESU	18-01-2022	09:00	12:00	03:00
przerwa	18-01-2022	12:00	12:15	00:15
DIAGNOZA POTRZEB I PREFERENCJI	18-01-2022	12:15	15:15	03:00
SŁUCHANIE JAKO NARZĘDZIE WIEDZY	19-01-2022	09:00	12:00	03:00
przerwa	19-01-2022	12:00	12:15	00:15
KULTURA I JAKOŚĆ KOMUNIKACJI PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA	19-01-2022	12:15	15:15	03:00

---

### Główny cel usługi

#### Cel edukacyjny

Po ukończeniu szkolenia uczestnik efektywnie słucha i komunikuje się z klientem

#### Efekty uczenia się

##### Uczestnik:

**Wiedza:** wymienia typologie klienta, omawia błędy popełniane w analizie, określa potrzebę i stanowisko klienta;

**Umiejętności:** Określa charakterystyczne zachowania klientów w zależności od cech osobowości, komunikuje się z klientem na podstawie określonego profilu, analizuje potrzeby klientów z wykorzystaniem poznanych metod, wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, efektywnie komunikuje się z klientami;

**Kompetencje:** Zachęca do stałego kształcenia się, motywuje do odpowiedzialnego uczestnictwa w życiu zawodowym.

#### Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

#### Pre i post test

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?

Tak

---

### Kwalifikacje

Brak wyników.

## Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 2 700,00 zł

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 2 700,00 zł

Koszt osobogodziny netto 168,75 zł

Koszt osobogodziny brutto 168,75 zł

## Adres realizacji usługi

ul. Henryka Sienkiewicza 63, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski, woj. świętokrzyskie  
Budynek Cechu Rzemieślników i Przedsiębiorców, sala konferencyjna

## Zajęcia poprowadzą



### Mateusz Mrozowski

Od 12 lat w sprzedaży, doświadczenie menadżerskie i sprzedażowe w takich branżach jak: Marketing wewnętrzny, Finanse, Farmacja, Budownictwo, IT, Sprzedaż bezpośrednia. Doświadczenie sprzedażowe zdobywał na różnych szczeblach kariery zawodowej począwszy od przedstawiciela handlowego do funkcji Dyrektora Sprzedaży. W 2016 roku uzyskał tytuł najskuteczniejszego sprzedawcy w swojej firmie, rok później najlepszego Dyrektora Sprzedaży. Ponad 17 wyróżnień handlowych za wyniki sprzedażowe. Twórca autorskich procesów i procedur handlowych dla callcenter, sprzedaży bezpośredniej, motoryzacji i branży finansowej.

Certyfikowany trener, członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Trener Biznesu Szkoły Trenerów, Kurs Trenerski – Profesjonalny Trener Organizacji. Prowadzący autorską Akademię Trenerów Biznesu (roczna szkoła), przygotowującą trenerów do pracy w organizacjach biznesowych. Członek zarządu i przewodniczący rady fundacji „Sukces po Polsku”, nagrodzony wyróżnieniami: Ambasador przedsiębiorczości, marka: Sukces po Polsku, Luksusowa marka roku, KIE, Klub „Złotego Feniksa”

Publicysta ekspercki: Forbes, Szef Sprzedaży, As Sprzedaży, Marketer+, Franczyza& Biznes ... ( 20+ artykułów branżowych)

Autor: 4 książek (tematyka: motywacja, przywództwo, sprzedaż), bestsellerowej książki „sprzedaż jest sexy albo nie ma jej wcale” i „samotność lidera - historia sprzedawcy...” Wykładowca akademicki na WSPiA w Lublinie (psychologia sprzedaży) i w SZS w Warszawie (zajęcia prowadzone dla managerów i d

## Kontakt



### Aleksandra Szpankowska-Cielica

email: [aleksandra.szpankowska@ap.org.pl](mailto:aleksandra.szpankowska@ap.org.pl)

tel: (+48) 501 493 940

## Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe oraz teczka, notatnik i długopis

Informacje dodatkowe

Szkolenie obejmuje 16h (1h = 45 min.)