



## Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Szkolenie w Warszawie.

Numer usługi 2023/08/29/8282/1944967

1 709,70 PLN brutto  
1 390,00 PLN netto  
106,86 PLN brutto/h  
86,88 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 01.08.2024 do 02.08.2024



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy: -specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów -doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu -kadry zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego.

W budowaniu właściwych i długotrwałych relacji z Klientami niezbędne są:

- stosowanie zasad komunikowania się,
- zdolności dopasowania sposobu komunikacji do typu i oczekiwań Klienta,
- stosowanie technik perswazji i metod wywierania wpływu,
- poznanie indywidualnych potrzeb Klienta,
- posługiwanie się językiem korzyści w kontaktach z Klientami,
- profesjonalizm na każdym etapie współpracy.

## Efekty uczenia się

Udział w szkoleniu wyposaży Uczestników w wiedzę i umiejętności praktyczne pozwalające na budowanie trwałych relacji z Klientami. Uczestnicy poznają standardy profesjonalnej komunikacji z Klientami, również na etapie kontaktów po osiągnięciu celu biznesowego, będą potrafili zredukować chęć przejścia Klienta do konkurencji, a także bardziej skutecznie odpowiadać na oczekiwania Klientów.

Trener pokaże Uczestnikom jak sprawić by Klient czuł się komfortowo oraz jak skoncentrować się na obszarach ważnych dla Klienta.

**Najważniejszą korzyścią udziału w szkoleniu dla Uczestników i Organizacji jest zwiększenie prawdopodobieństwa, że kolejne rozmowy z Klientami będą bardziej efektywne i interesujące. Udział w zajęciach zapewni dużą dawkę inspiracji i wiedzy!**

## Sposób weryfikacji efektów uczenia się

Walidacja usługi odbędzie się poprzez arkusz ankiety ewaluacyjnej w formie 5 pytań otwartych oraz 5 zamkniętych.

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

# Program

## Grupa docelowa

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:

- specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
- doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
- kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za sprzedaż i obsługę Klientów
- osobom decyzyjnym, którym zależy na podniesieniu efektywności pracowników i organizacji.

## Program szkolenia

**[Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.]**

### 1. Wprowadzenie.

Prezentacja uczestników.

Oczekiwania.

Największe trudności związane z budowaniem relacji z Klientami?

### 2. Dlaczego Klienci odchodzą?

Wartość i satysfakcja Klienta.

Oczekiwania Klienta.

Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji Klienta.

### 3. Po co nam zadowolony Klient?

Dostarczenie wartości i satysfakcji Klientowi.

Przyciąganie Klientów.

### 4. Koszty utraty Klientów.

Potrzeba zatrzymania Klientów.

### 5. Zarządzanie relacjami z Klientami.

### 6. Czynniki redukujące chęć przejścia Klienta do konkurencji.

Kapitał wartości dla klienta.

Kapitał marki.

Kapitał relacji.

### 7. Budowanie silnych więzi z Klientami.

Inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych.

Rekomendowanie.

Szczerza rozmowa.

Wykorzystywanie telefonu.

Wyrazy wdzięczności.

### 8. Jak budować strukturalne relacje z Klientem?

Długoterminowe umowy.

Jakość najlepszą gwarancją wierności Klientów.

### 9. Podsumowanie warsztatów szkoleniowych

Typy Klientów.

12 przykazań w obsłudze Klientów.

Oferowanie korzyści Klientowi.

Odpowiedzi na pytania i udzielanie informacji.

Reakcja na obiekcje Klienta.

Reklamacje, a budowanie dalszych relacji pozwalających na kontynuowanie współpracy.

Reguła TPD.

5 porad dotyczących reagowania na sytuacje sporne.

Zasada FURA.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Szkolenie w Warszawie.	Zygmunt Dolata	01-08-2024	10:00	18:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 2</b> Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Szkolenie w Warszawie.	Zygmunt Dolata	02-08-2024	09:00	17:00	08:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 709,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	106,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	86,88 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw. Autor wielu publikacji w prasie specjalistycznej i serwisach internetowych. Zwycięzca Plebiscytu „Porady praktyków 2013” portalu Treco.pl. Finalista konkursu „Mówca znakomity” („Gazeta Wyborcza w Poznaniu, 2007r.). Twórca wielu programów rozwojowych. Absolwent Politechniki (mgr inż.) i kilku studiów podyplomowych (zarządzanie – Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, komunikacja i promocja w biznesie – Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, polsko-niemieckich menedżerskich studiów podyplomowych – Centrum

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

#### Inwestycja:

1390.00zł netto (+23% VAT)

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

-cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

#### Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **1750 zł netto (+23% Vat)**

## Informacje dodatkowe

#### Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 123A

02-017 Warszawa

woj. mazowieckie

Najczęściej szkolenia w Warszawie odbywają się w Centrum konferencyjnym Golden Floor.

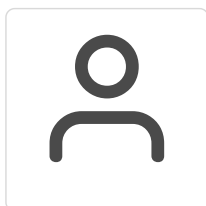
W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060