



Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2023/08/29/8282/1944969

1 586,70 PLN brutto
1 290,00 PLN netto
132,23 PLN brutto/h
107,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 12 h
📅 01.08.2024 do 02.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	25-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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

Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników szkolenia będzie rejestrowany.

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
1 z 2 Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Certyfikowane szkolenie.	Ekspert SEMPER	01-08-2024	09:30	15:30	06:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Certyfikowane szkolenie.	Ekspert SEMPER	02-08-2024	09:30	15:30	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasja do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspirowanie uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

Inwestycja:

1290.00zł 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 on-line
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)
- konsultacje poszkoleniowe
- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060