



Heurystyka relacji, czyli budowanie zaufania klienta

Numer usługi 2023/11/05/51191/2012067

3 690,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

230,63 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

NEXTDAY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



📍 Wisła / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.12.2024 do 08.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy różnych działów, w tym pracownicy mający kontakt z klientem, właściciele i osoby zarządzające firmą oraz wszyscy zainteresowani tematyką psychotechnik.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	05-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego zastosowania psychologii społecznej, radzenia sobie w kontaktach z klientem w trudnych sytuacjach, budowania wspólnego języka z klientem oraz budowania długotrwałych relacji z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą heurystyki relacji	1. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje błędów poznawczych.	Test teoretyczny
	2. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje sytuacji trudnych z klientem.	Test teoretyczny
Prowadzi działania budujące pozytywne relacje z klientem	1. Stosuje zasady psychologii społecznej (w tym zasady dotyczące błędów poznawczych).	Test teoretyczny
	2. Łagodzi napiętą atmosferę i radzi sobie w sytuacjach trudnych z klientem.	Test teoretyczny
	3. Buduje wspólny język z klientem (używa odpowiedniego słownictwa i zwrotów, komunikatów „Ja”, dostosowuje odpowiednią terminologię, elementy negocjacji, wyczulenie na manipulacje ze strony klienta i radzi sobie z nią).	Test teoretyczny
Kontroluje sytuacje społeczne	1. Buduje zaufanie.	Test teoretyczny
	2. Wzbudza zainteresowanie klienta.	Test teoretyczny
	3. Planuje własną ścieżkę samorozwoju.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

Program

Grupę docelową stanowią Pracownicy różnych działów, w tym pracownicy mający kontakt z klientem, właściciele i osoby zarządzające firmą oraz wszyscy zainteresowani tematyką psychotechnik.

Szkolenie poprzez swój zakres tematyczny oraz rozbudowaną część warsztatową wpłynie pozytywnie na poziom wiedzy uczestnika w obszarze psychologii społecznej oraz budowania relacji z klientem.

Szkolenie będzie miało formę warsztatów, dyskusji moderowanych, pracy indywidualnej, pogadanki, demonstracji.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych.

Ramowy program usługi obejmuje (w aspekcie teoretycznym i warsztatowym):

1. Elementy psychologii społecznej: błędy poznawcze (zakres teoretyczny i praktyczny)
2. Radzenie sobie w kontaktach z klientem (trudny klient, trudne pytania klienta).
3. Zasady budowania wspólnego języka z klientem (odpowiednie słownictwo, komunikat "Ja", dostosowanie odpowiedniej terminologii, elementy negocjacji, wyczulenie na manipulacje ze strony klienta i radzenie sobie z nią).
4. Techniki wzbudzania i budowania zaufania ze strony klienta.
5. Techniki wzbudzania zainteresowania przez potencjalnego klienta.
6. Techniki dostosowania odpowiedniego słownictwa w kontekście indywidualnym.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Elementy psychologii społecznej: błędy poznawcze (zakres teoretyczny i praktyczny)	Tomasz Madejski	07-12-2024	09:00	16:30	07:30
2 z 6 Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia wraz z informacją zwrotną od trenera.	Tomasz Madejski	07-12-2024	16:30	17:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 6 Techniki wzbudzania i budowania zaufania ze strony klienta - część teoretyczna połączona z warsztatami.	Tomasz Madejski	08-12-2024	08:00	10:00	02:00
4 z 6 Techniki wzbudzania zainteresowania przez potencjalnego klienta - część praktyczna wraz z częścią wykładową	Tomasz Madejski	08-12-2024	10:00	12:30	02:30
5 z 6 Techniki dostosowania odpowiedniego słownictwa w kontakcie indywidualnym - część teoretyczna wraz z częścią warsztatową.	Tomasz Madejski	08-12-2024	12:30	15:00	02:30
6 z 6 Podsumowanie szkolenia wraz z rundą pytań do trenera. Informacja zwrotna od trenera, post-test.	Tomasz Madejski	08-12-2024	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 690,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

230,63 PLN

Koszt osobogodziny netto

187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Madejski

sprzedaż, handel, kampanie reklamowe, budowanie strategii marketingowej, budowanie wizerunku, psychologia sprzedaży, psychologia zachowań konsumenckich, personal brand, przywództwo, zarządzanie przedsiębiorstwem, podnoszenie efektywności przedsiębiorstwa, zarządzanie zasobami ludzkimi

W branży jest od 15 lat. Od ponad 10 lat prowadzi agencję marketingową. Zatrudnia blisko 20 osób. Sama agencja to tysiące projektów, obsłużone setki firm, w tym m.in. Gothaer, Politan, Wojas, Wawel, Sobik, Mieszko, Intersport, Spomlek, Vattenfall, Virtu, Fundacja ING Dzieciom i wielu innych. Obecnie jest doradcą prezydenta ds. strategii rozwoju jednego ze śląskich miast. Stworzył i zrealizował z sukcesem 6 kampanii politycznych dla Platformy Obywatelskiej oraz Prawa i Sprawiedliwości. Jego działania skutkowały uzyskaniem mandatu przez kandydatów ubiegających się m.in. o miejsca w Sejmie, Senacie i Parlamencie Europejskim.

Canadian International Institute, Harvard Business School w Warszawie

15 lat doświadczenia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, notes, długopis.

Informacje dodatkowe

Informacja o zwolnieniu z VAT: Dz. U. poz. 1722 §3, ust. 1, pkt 14 z dnia 20 grudnia 2013 roku.

Uwaga do harmonogramu szkolenia:

Przerwa obiadowa ustalona jest na godz. 13:00 do 13:30, jednakże ze względu na warsztatowy charakter szkolenia oraz ewentualny jego przebieg – za zgodą trenera oraz uczestników godzina ww. przerwy może zostać zmieniona. Krótkie przerwy w szkoleniu organizowane będą na bieżąco.

Informacja dotycząca realizacji usługi zgodnie z wytycznymi:

Usługa rozwojowa realizowana w formie usługi stacjonarnej, zostanie zrealizowana zgodnie

z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami Ministerstwa Zdrowia i Głównego Inspektoratu Sanitarnego.

Adres

al. Księdza Biskupa Juliusza Bursche 3/-
43-460 Wiśła
woj. śląskie

Hotel Gołębiowski

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sylwia Grabiec

E-mail s.grabiec@change.info.pl

Telefon (+48) 792 600 123