



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



NOWOCZESNE STRATEGIE SPRZEDAŻY I KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Numer usługi 2023/12/20/159753/2041985

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 24.09.2024 do 25.09.2024

2 214,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie adresowane jest do wszystkich osób, których praca polega na sprzedaży produktów/usług oraz obsłudze Klienta, którzy mają potrzebę osiągnięcia wyższych wyników sprzedażowych. Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży, specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta i innych zawodów związanych ze sprzedażą i obsługą Klienta lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej sprzedaży i obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Po szkoleniu uczestnik:</p> <p>ma uporządkowaną wiedzę z zakresu sprzedaży oraz obsługi klienta, prezentowania produktów i usług, wyróżnia kluczowe kompetencje i strategię pracy na stanowisku związanych ze sprzedażą i kontaktem z klientem,</p> <p>wie jak określić typologię klienta i dostosować do niego wybraną strategię sprzedaży, potrafi skutecznie radzić sobie z obiekcjami klientów, potrafi umiejętnie ułożyć i prowadzić prezentację handlową oraz finalizować transakcje, umie zadawać trafne pytania sprzedażowe,</p> <p>rozumie na czym polega praca na stanowisku związanych ze sprzedażą i obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu</p> <p>Szkolenie oparte jest na zadaniach praktycznych, które na bieżąco pozwalają sprawdzić przyswajanie wiedzy i umiejętności.</p>	<p>Podsumowanie szkolenia - Wiedza zdobyta w trakcie szkolenia weryfikowana jest dyskusją kończącą zajęcia. Poprawne odpowiedzi na teście</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Czas trwania warsztatu to 2 dni szkoleniowe.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 20 h dydaktycznych x 45 minut

- 45 minut przerwy / dzień

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi

PROGRAM

PRETEST

Dzień pierwszy: SKUTECZNA KOMUNIKACJA I BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM Z KLIENTEM

Moduł I

PROFESJONALNY HANDLOWIEC- Kim właściwie jest?

- Budowanie pierwszego wrażenia.
- Ja– proaktywny gracz – rzecz o nastawieniu do siebie w roli sprzedawcy.

Moduł II

ETAPY ROZMOWY HANDLOWEJ I ICH WARTOŚĆ W PROCESIE SPRZEDAŻY.

- Sprzedaż przez telefon vs. sprzedaż bezpośrednia
- Charakterystyka i cele poszczególnych etapów.

Moduł III

DZISIAJ SPRZEDAŻ TO: RELACJA I KONSEKWENCJA

- Skuteczne wykorzystanie relacji z klientami
- Dlaczego jedni sprzedawcy są lepsi niż inni w tym co robią?
- Moja aktywna rola na każdym etapie sprzedaży
- Jak odnosić sukcesy w sprzedaży
- Dostrajanie się do Klienta
- Błędy w proaktywnym procesie handlowym

Moduł IV

FILARY KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

- Nastawienie na klienta w komunikacji sprzedażowej.

- Zasady skutecznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej w sprzedaży
- Typologia klientów.
- Aktywne słuchanie- metody i narzędzia gwarantujące zbudowanie pozytywnych relacji z klientem.

Moduł V

SIŁA PYTAŃ W SPRZEDAŻY, CZYLI BADANIE POTRZEB I POCZĄTEK BUDOWANIA ZAANGAŻOWANIA KLIENTA

- Język strat i język korzyści klienta
- Jaki typ potrzeb naszych potencjalnych klientów jest najsilniejszy?

Dzień drugi: ROZMOWA HANDLOWA I PREZENTOWANIE OFERTY

Moduł I

ROZPOZNANIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ KLIENTA

- Motywacje zakupowe klientów.
- Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

Moduł II

SKUTECZNE PREZENTOWANIE OFERTY SPRZEDAŻOWEJ

- Analiza Przewagi Konkurencyjnej.
- Budowanie wartości oferty dla Klienta.
- Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

Moduł III

ZASTRZEŻENIA I OBJEKCJE KLIENTÓW - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ.

- Wykorzystanie obiekcji cenowych na rzecz atutów oferty.
- Zastrzeżenia jako wyzwania.
- Jak powód odmowy zamienić w powód zakupu
- Zasady prezentowania ceny i obrona ceny poprzez budowanie i argumentowanie wartości oferty.
- Zasady prezentowania ceny.
- Skuteczne zamykanie sprzedaży- finalizacja transakcji

Moduł IV

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE

- Cel podejmowania dalszych działań.
- Jak i kiedy podejmować kroki.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 sesja szkoleniowa	Artur Płonka	24-09-2024	09:00	17:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 sesja szkoleniowa	Artur Płonka	25-09-2024	09:00	17:00	08:00

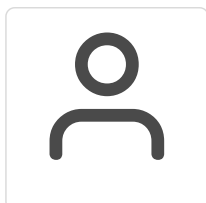
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 214,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Płonka

Przez wiele lat zdobywał szerokie kompetencje zawodowe w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży, zarządzania oraz negocjacji. Doświadczenie w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży i zarządzania podwładnymi budował współpracując z takimi firmami jak Pepco, ZM Legmet, Cermag, CCC czy Intermoda Fashion. Od 2000 roku specjalizuje się w szkoleniach związanych zarówno z procesami projektowymi, sprzedażowymi jak i zarządczymi. Posiada 20 – letnie doświadczenie handlowe, które praktykuje również aktualnie jak i 15 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania zespołami. Wykładowca w Wyższej Szkole bankowej w Opolu i we Wrocławiu w zakresie radzenia sobie z konfliktami. Jest stałym panelistą w corocznym ewencie rozwojowym EVOLUCJA. Dzięki ukończeniu studiów na wydziale mechanicznym jest równorzędnym partnerem w rozmowach z klientami z branży technicznej i produkcyjnej. Rozumiejąc zasady działania firm produkcyjnych i handlowych, potrafi doskonale dostosować narzędzia szkoleniowe do specyfiki działalności swoich klientów. Prowadził projekty szkoleniowe związane z kierowaniem zespołem produkcji oraz współpracy międzydziałowej.

W trakcie dotychczasowych działań szkoleniowych bardzo często współpracuje z firmami realizując kompleksowe działania szkoleniowe i doradcze w zakresie umiejętności miękkich na poszczególnych płaszczyznach działania firmy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji papierowej, teczki, notesy oraz długopisy dla każdego uczestnika. Po szkoleniu wysłany e-mail z e-bookiem tematycznym.

Informacje dodatkowe

Czas trwania: 20 h dydaktycznych x 45 min

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku VAT. ZWOLNIENIE Z VAT przysługuje firmom, gdy: * jest w całości finansowane ze środków publicznych w myśl ustawy o finansach publicznych. Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 ze zm.) powyższa usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

** jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.)

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Posiadamy certyfikat jakości ISO 9001:2015

Adres

ul. Hubska 52-54
Wrocław
woj. dolnośląskie

Hotel InVite

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145