



Hotele i  
Gastronomia PLUS  
Sp. z o.o.



## Szkolenie- Skuteczna sprzedaż i budowanie relacji

Numer usługi 2024/01/20/14311/2054480

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.09.2024 do 17.09.2024

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Grupa docelowa szkolenia "Skuteczna sprzedaż i budowanie relacji" to osoby działające w sektorze sprzedaży, usług czy obsługi klienta. Adresowane jest do sprzedawców, menedżerów sprzedaży, przedsiębiorców oraz pracowników odpowiedzialnych za kontakty z klientami. Szkolenie umożliwia rozwinięcie umiejętności sprzedażowych, negocjacyjnych i komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się skutecznego budowania relacji, rozpoznawania potrzeb klientów oraz tworzenia ofert dopasowanych do ich oczekiwań. Szkolenie skupia się na technikach aktywnego słuchania, odpowiednich reakcjach na zastrzeżenia i umiejętności rozwiązywania problemów. Po ukończeniu uczestnicy będą potrafili budować długotrwałe relacje z klientami, zwiększać skuteczność sprzedaży oraz osiągać wyższy poziom satysfakcji klientów. Szkolenie dostarcza praktycznych narzędzi do osiągnięcia lepszych wyników w obszarze sprzedaży i budowania trwałych relacji biznesowych.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	15-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia "Skuteczna sprzedaż i budowanie relacji" jest umożliwienie uczestnikom zdobycia praktycznych umiejętności identyfikowania potrzeb klientów, tworzenia spersonalizowanych ofert, skutecznego reagowania na ich zastrzeżenia oraz budowania trwałych relacji opartych na zaufaniu. Uczestnicy nauczą się wykorzystywać techniki aktywnego słuchania i negocjacji, analizować wyniki sprzedaży oraz dostosowywać swoje podejście do różnych kontekstów biznesowych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Charakteryzuje kluczowe cechy efektywnego podejścia do klienta, uwzględniając różnorodność stylów komunikacji.</p> <p>Analizuje potrzeby klientów, identyfikując ich oczekiwania i preferencje zakupowe.</p> <p>Monitoruje procesy sprzedażowe, dostosowując swoje podejście do zmieniających się sytuacji.</p>	<p>Weryfikacja osiągnięć nastąpi na podstawie praktycznych zadań/ćwiczeń nawiązujących do omówionych zagadnień, które zweryfikują przyswojoną wiedzę.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
<p>Projektuje indywidualne strategie sprzedażowe, dopasowane do konkretnych klientów i ich branżowych kontekstów.</p> <p>Wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, zrozumienia i efektywnego reagowania na obawy klientów.</p> <p>Skutecznie radzi sobie z zastrzeżeniami klientów, prezentując argumenty przekonujące i rozwiązując ich problemy.</p> <p>Tworzy spersonalizowane oferty, uwzględniając unikalne potrzeby klientów i dostarczając wartość dodaną.</p> <p>Buduje trwałe relacje biznesowe, dbając o regularny kontakt i utrzymując zaufanie klientów.</p> <p>Analizuje wyniki sprzedaży, wyciągając wnioski i dostosowując swoje podejście do osiągnięcia lepszych rezultatów.</p>	<p>Weryfikacja osiągnięć nastąpi na podstawie praktycznych zadań/ćwiczeń nawiązujących do omówionych zagadnień, które zweryfikują przyswojoną wiedzę.</p> <p>Weryfikacja osiągnięć nastąpi na podstawie praktycznych zadań/ćwiczeń nawiązujących do omówionych zagadnień, które zweryfikują przyswojoną wiedzę.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
<p>Skutecznie wykorzystuje zdobytą wiedzę w praktyce, zwiększając swoją skuteczność w sprzedaży i budowaniu relacji biznesowych.</p>	<p>Weryfikacja osiągnięć nastąpi na podstawie praktycznych zadań/ćwiczeń nawiązujących do omówionych zagadnień, które zweryfikują przyswojoną wiedzę.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</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

Usługa adresowana jest do osób działających w sektorze sprzedaży, usług czy obsługi klienta. Adresowana jest do sprzedawców, menedżerów sprzedaży, przedsiębiorców oraz pracowników odpowiedzialnych za kontakty z klientami.

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Szkolenie objęty następujący zakres tematyczny:

- Produkt/ usługa która sama się sprzedaje ?
- Cechy super sprzedawcy.
- Jakie są główne techniki finalizacji sprzedaży oraz jak je stosować ?
- Czym jest planowanie.
- Analiza danych własnych i rynku.
- Proaktywna sprzedaż.
- Techniki sprzedaży bezpośredniej.
- Techniki sprzedaży telefonicznej.

- Radzenie sobie z obiekcjami.
- Jak dobrze zamknąć sprzedaż.
- Zarządzanie relacjami i guest experience.
- Raportowanie.
- Działania po-sprzedażowe.
- Budowanie trwałych relacji biznesowych.
- Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 15</b> Produkt/ usługa, która sama się sprzedaje?	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 15</b> Cechy super sprzedawcy	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	11:00	12:00	01:00
<b>3 z 15</b> Jakie są główne techniki finalizacji sprzedaży oraz jak je stosować?	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	12:00	13:00	01:00
<b>4 z 15</b> Czym jest planowanie?	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	13:00	14:00	01:00
<b>5 z 15</b> Analiza danych własnych i rynku	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	14:00	15:00	01:00
<b>6 z 15</b> Proaktywna sprzedaż	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	15:00	16:00	01:00
<b>7 z 15</b> Techniki sprzedaży bezpośredniej	Katarzyna Jędruszczak	16-09-2024	16:00	17:00	01:00
<b>8 z 15</b> Techniki sprzedaży telefonicznej	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 15</b> Radzenie sobie z obiekcjami	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	09:00	10:00	01:00
<b>10 z 15</b> Jak dobrze zamknąć sprzedaż?	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	10:00	12:00	02:00
<b>11 z 15</b> Zarządzanie relacjami i guest experience	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	12:00	13:00	01:00
<b>12 z 15</b> Raportowanie	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	13:00	14:00	01:00
<b>13 z 15</b> Działania posprzedażowe	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	14:00	15:00	01:00
<b>14 z 15</b> Budowanie trwałych relacji biznesowych	Katarzyna Jędruszczak	17-09-2024	15:00	15:30	00:30
<b>15 z 15</b> Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków	-	17-09-2024	15:30	16:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Katarzyna Jędruszczak

Jest psycholożką pracy i HR-owcem (specjalizacja: psychologia i zarządzanie zasobami ludzkimi) z ponad 15-letnim doświadczeniem trenerskim i biznesowym. Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie dla kadry kierowniczej przedsiębiorstw w tym: doradztwie w zakresie rekrutacji, strategii szkoleniowych i rozwojowych, ocen pracowniczych oraz zarządzania talentami. Realizuje treningi i warsztaty dla pracowników działów kadr i HR. Na swoim koncie ma realizację wielu projektów poprawiających efektywność przedsiębiorstw: projektuje i wdraża systemy ocen, systemy rekrutacyjne (w tym Assessment Centre), systemy motywacyjne, strategie szkoleniowe, systemy zarządzania kompetencjami. Jej kwalifikacje potwierdzają m.in: dyplom MBA (University of Illinois), certyfikat TROP z rekomendacjami Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikat Master of NLP, akredytacja PARP, a przede wszystkim referencje Klientów. Poza pracą jako trener, Katarzyna Jędruszczak pracowała jako handlowiec, project manager oraz dyrektor sprzedaży i dyrektor zarządzający. Współwłaścicielka dwóch sklepów internetowych, mocno zainteresowana rozwojem rynku e-commerce w Polsce. Jej ulubionym słowem jest „konkret”, a dewizą biznesową- taka współpraca z Klientem, że klient zdecydowanie i z pełnym przekonaniem poleci ją innym. Trener w Hotelach PLUS. Adres mailowy: biuro@hoteleplus.pl

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają w formie elektronicznej lub/i papierowej materiały szkoleniowe (plik lub/i prezentacje) co umożliwi im utrwalenie wiedzy oraz certyfikat ukończenia szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w sprzedaży.

Walidacja spełnienia tego kryterium będzie polegać na wywiadzie/rozmowie z uczestniczką/kiem kursu sprawdzającej umiejętności odnośnie podstawowej znajomości obsługi klienta i sprzedaży.

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu.

### Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

## Adres

ul. Niepołomicka 36

80-180 Gdańsk

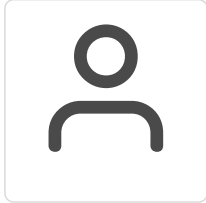
woj. pomorskie

Hotel Platan

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Piotr Tabor**

**E-mail** [p.tabor@hoteleplus.pl](mailto:p.tabor@hoteleplus.pl)

**Telefon** (+48) 519 147 105