



## Kurs Przedstawiciel handlowy - doradca klienta

Numer usługi 2024/01/29/30963/2058941

3 600,00 PLN brutto

3 600,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

OŚRODEK  
SZKOLENIA  
DOKSZTAŁCANIA I  
DOSKONALENIA  
KADR KURSÓR  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 26.11.2024 do 12.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Osoby początkujące w sprzedaży</b>, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności handlowe i negocjacyjne.</li><li>• <b>Doświadczeni przedstawiciele handlowi</b>, pragnący doskonalić swoje kompetencje w budowaniu trwałych relacji handlowych i zaawansowanych technik sprzedaży.</li><li>• <b>Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta</b>, którzy chcą poszerzyć wiedzę z zakresu zarządzania relacjami z klientami oraz efektywnej komunikacji.</li><li>• <b>Osoby planujące zmianę kariery na sprzedaż lub doradztwo handlowe</b>, które potrzebują kompleksowego przygotowania do pracy w nowym zawodzie.</li><li>• <b>Małe i średnie przedsiębiorstwa</b>, które chcą podnieść kwalifikacje swoich pracowników sprzedaży i poprawić wyniki sprzedażowe zespołów handlowych.</li></ul> <p>Usługa adresowana również dla uczestników projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kierunek - Rozwój</li><li>- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,</li><li>- Nowy start w Małopolsce z EURESem</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-11-2024

<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	40
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do pracy jako skuteczni przedstawiciele handlowi, rozwijając umiejętności sprzedażowe, negocjacyjne i obsługi klienta. Uczestnicy nauczą się budować relacje z klientami, prezentować oferty, zarządzać czasem i rozwiązywać problemy sprzedażowe, co umożliwi im efektywne działanie w środowisku handlowym.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia techniki sprzedaży oraz etapy procesu sprzedażowego.	Uczestnik rozróżnia skuteczne techniki sprzedażowe i negocjacyjne, definiuje etapy procesu sprzedażowego oraz charakteryzuje ich rolę w budowaniu relacji z klientem.	Test teoretyczny
Organizuje prezentacje produktów, monitoruje negocjacje i planuje działania sprzedażowe.	Uczestnik organizuje prezentacje, planuje działania sprzedażowe, kontroluje przebieg negocjacji, monitoruje postępy i uzasadnia wybór działań sprzedażowych.	Test teoretyczny
Ocenia skuteczność komunikacji z klientem i nadzoruje pracę zespołu.	Uczestnik ocenia jakość komunikacji z klientami, kontroluje proces budowania relacji oraz nadzoruje współpracę w zespole handlowym, monitorując efektywność działań.	Test teoretyczny
Zarządza czasem w pracy handlowca.	Uczestnik planuje i organizuje czas pracy, rozpoznaje priorytety, ocenia efektywność zarządzania czasem w kontekście osiągania celów sprzedażowych.	Test teoretyczny
Charakteryzuje podstawy marketingu i prawa handlowego w sprzedaży.	Uczestnik charakteryzuje zasady marketingu, identyfikuje kluczowe przepisy prawa handlowego, ocenia ich wpływ na proces sprzedaży.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Radzi sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.	Uczestnik analizuje trudne sytuacje w obsłudze klienta, proponuje skuteczne rozwiązania, ocenia ich wpływ na relacje handlowe i wizerunek firmy.	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

# Program

### Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

### Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 40 godzin zajęć edukacyjnych tj. 30 godzin zegarowych.

### Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

### Harmonogram szkolenia:

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- Dodatkowo, istnieje opcja organizacji zajęć w formie weekendowej, co sprawia, że szkolenie staje się bardziej elastyczne i dostosowane do różnych harmonogramów życia.
- w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni różnicowane preferencje czasowe uczestników.

- Harmonogram szkolenia może ulegać nieznacznemu przesunięciu czasowemu, zależnie od czasu potrzebnego na wykonanie poszczególnych ćwiczeń i zdolności przyswajania materiału przez uczestników, zgodnie z ich indywidualnym tempem nauki

#### **Metody pracy:**

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu. Warunkiem niezbędnym do osiągnięcia celu szkolenia jest samodzielne wykonanie wszystkich ćwiczeń zadanych przez trenera.

#### **Dostępność kursu do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami**

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy,
- co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności,
- takimi jak WCAG 2.1.
- elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

#### **Doświadczeni prowadzący:**

- Zajęcia prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem, który przekazuje nie tylko wiedzę teoretyczną, ale także praktyczne wskazówki i najlepsze praktyki. Uczestnicy mają możliwość czerpania z ich wiedzy i doświadczeń.

#### **Certyfikat ukończenia:**

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

#### **Weryfikacja efektów uczenia się:**

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

#### **Program**

Wprowadzenie do handlu i obsługi klienta

- Definicja roli przedstawiciela handlowego.
- Zasady profesjonalnej obsługi klienta.

Techniki sprzedażowe i negocjacyjne

- Skuteczne techniki sprzedażowe.
- Umiejętność negocjowania warunków handlowych.

Proces sprzedaży i planowanie działań

- Etapy procesu sprzedażowego.
- Planowanie działań sprzedażowych.

Obsługa klienta na wysokim poziomie

- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta.
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.

Budowanie relacji handlowych

- Zasady budowania trwałych relacji z klientem.
- Komunikacja interpersonalna.

Prezentacja produktów i usług

- Techniki prezentacji oferty handlowej.
- Tworzenie atrakcyjnych argumentów sprzedażowych.

Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Skuteczna komunikacja słowna.
- Elementy komunikacji niewerbalnej.

Zarządzanie czasem w pracy handlowca

- Planowanie czasu pracy.
- Ważność zadań.

Praca w zespole handlowym

- Rola przedstawiciela handlowego w zespole.
- Współpraca z innymi działami firmy.

Podstawy marketingu i reklamy

- Zasady marketingu w sprzedaży.
- Wykorzystanie narzędzi reklamowych.

Aspekty prawne w sprzedaży

- Podstawy prawa handlowego.
- Przestrzeganie przepisów ochrony konsumenta.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	3 600,00 PLN
Koszt usługi netto	3 600,00 PLN
Koszt godziny brutto	90,00 PLN
Koszt godziny netto	90,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie nagrań z zajęć będą udostępnione uczestnikom na 30 dni po zakończeniu szkolenia.

Nagrania umożliwią powrót do przekazywanych informacji, które pojawiły się podczas realizacji usługi, co zapewni pełną dostępność szkolenia dla każdego zainteresowanego uczestnika, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

W celu otrzymania dostępu do materiałów, konieczne jest posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej z domeną @gmail.com

## Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

**Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój**

**„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.**

# Warunki techniczne

platforma zoom

## Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

### 1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

### 2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

### 3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

### 4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

### 5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

### 6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

### 7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

#### 8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

#### 9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

#### 10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

## Kontakt



**Jolanta Krzak**

**E-mail** [szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl](mailto:szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl)

**Telefon** (+48) 500 177 049