

**WSTiE**

Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej



Sprzedaż i obsługa dopasowane do Klienta 4.0 – forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2024/02/28/18793/2084501

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 10.09.2024 do 10.09.2024

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób zainteresowanych rozwinięciem swoich umiejętności sprzedażowych i nabyciem dodatkowej wiedzy wynikającej z bieżącej sytuacji rynkowej. Szerokie grono odbiorców obejmuje przede wszystkim handlowców, menedżerów zespołów sprzedażowych oraz właścicieli firm zajmujących się współczesną sprzedażą.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalcające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Przekazanie uczestnikom wiedzy i umiejętności w zakresie sprzedaży i obsługi klienta 4.0. W trakcie zajęć omawiane są nie tylko zagadnienia teoretyczne związane z klientami, ale przede wszystkim bieżące praktyczne aspekty związane z obowiązującymi na rynku trendami. Podczas bloku praktycznego uczestnicy szkolenia nabywają umiejętności z zakresu budowania relacji z klientami 4.0 oraz skutecznego badania ich satysfakcji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie sprzedaży i obsługi klienta 4.0, przekazanie wiedzy na temat bieżących praktycznych aspektów związanych z obowiązującymi na rynku trendami.	Uczestnik omawia zagadnienia związane ze sprzedażą i obsługą klienta 4.0 oraz bieżącymi praktycznymi aspektami związanymi z obowiązującymi na rynku trendami.	Wywiad swobodny
Przekazanie umiejętności z zakresu budowania relacji z klientami 4.0 oraz skutecznego badania ich satysfakcji.	Uczestnik stosuje narzędzia i metody w zakresie budowania relacji z klientami 4.0 oraz skutecznego badania ich satysfakcji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Cel biznesowy

Celem szkolenia jest maksymalizacja wyników sprzedaży produktów i usług skierowanych do segmentu klientów 4.0. oraz budowanie u uczestników postawy proklienckiej, która zapewni odpowiedni poziom jakości obsługi Klienta. Program kompleksowo przygotowuje handlowców do realnego poszerzenia portfolio klientów firmy i budowania z nimi trwałych relacji zapewniających utrzymanie i stałe zwiększanie poziomu sprzedaży.

Efekt usługi

Maksymalizacja wyników sprzedaży produktów i usług skierowanych do segmentu klientów 4.0. oraz budowanie u uczestników postawy proklienckiej, która zapewni odpowiedni poziom jakości obsługi Klienta. Uczestnik opracowuje Customer Satisfaction Index.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Opracowanie strategii służącej maksymalizacji sprzedaży i poprawie obsługi dopasowanej do Klienta 4.0.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

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?

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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Ramowy program usługi

1. Charakterystyka klienta 4.0.

1. Pokolenie Y, czyli milenialsi na rynku – czego oczekują od usługodawców?
2. Charakterystyka oczekiwań klientów postCovid.
3. Kluczowe różnice pomiędzy pokoleniami klientów.

2. Trendy społeczne i technologiczne determinujące sprzedaż i dystrybucję.

1. Obowiązujące trendy społeczne i społeczeństwo sieciowe.
2. Nowoczesne technologie w sprzedaży i dystrybucji na przykładzie usługi hotelowej.
3. Wpływ bieżących trendów na zmiany w sprzedaży i dystrybucji.
4. **Przeniesienie rynku usług i sprzedaży do sieci.**

3. Wybrane trendy konsumenckie o znaczącym wpływie na decyzje zakupowe.

1. Styl życia klientów
2. Wzrosty i spadki sprzedaży poszczególnych grup produktów
3. Świadomość konsumenta
4. Wzrost cyfryzacji i e-commerce
5. Doświadczenie zakupowe

4. Budowanie relacji z klientem 4.0.

1. Dlaczego warto budować relacje z klientem?
2. Narzędzia budowania relacji z klientem 4.0k
3. Jak naprawić relację z klientem?
4. Zarządzanie klientem 4.0 – emocje, przekonania i wątpliwości klientów

5. Narzędzia analizy satysfakcji klienta 4.0.

1. Badania jakościowe.
2. Badania ilościowe.
3. Skuteczna analiza wyników badań – Client Satisfaction Index oraz SERVQUAL
4. Jak wyciągać wnioski z wyników analizy badań satysfakcji?

6. Model sprzedaży przez doradztwo.

1. Na czym polega doradztwo w sprzedaży?
2. Doradca klienta – pożądane cechy.
3. Jak skutecznie budować model sprzedaży przez doradztwo w swojej firmie?

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej. Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

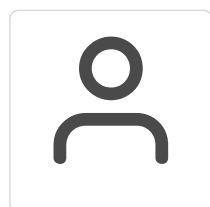
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Ziobro

Absolwent kierunku Turystyka i Rekreacja w krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Specjalista w zakresie hotelarstwa, sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania. Wykładowca WSTiE, od niemal 20 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem (grupa Orbis/Accor, Novotel Kraków City West – kierownik ds. sprzedaży korporacyjnej; dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w Vienna International Hotels & Resorts: Andel's Hotel Cracow i Chopin Hotel Cracow, regionalny dyrektor ds. sprzedaży). W latach 2015-2017 dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor generalny w Hilton Garden Inn Kraków Airport, autor programu działań CSR. W latach 2017-2019 dyrektor butikowego Pałacu Bonerowskiego***** w Krakowie. Od września 2019 Dyrektor Generalny dwóch dużych hoteli i centrum konferencyjnego w Krakowie – Best Western Premier i Best Western Express. Niezależny trener biznesu, autor szkoleń w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zrównoważonego rozwoju w hotelach. Posiada szerokie doświadczenie w realizacji procesów dydaktycznych jako wykładowca m.in. na studiach podyplomowych Menedżer Hotelu realizowanych przez Wyższą Szkołę Turystyki i Ekologii. Zrealizował ok. 1000 godzin szkoleniowych, przeszkolił ok. 2500 osób.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - materiały multimedialne ze szkolenia, kwestionariusze, materiały ćwiczeniowe.

Warunki uczestnictwa

Minimalna liczba uczestników szkolenia: 8 osób.

Szkolenie zdalne prowadzone jest w czasie rzeczywistymi i transmitowane za pomocą kanału internetowego z wykorzystaniem systemu WEBEX CISCO, który umożliwia komunikację głosową oraz wideo z uczestnikami przebywającymi w dowolnym miejscu ze sprawnie działającym stałym łączem internetowym.

Każdy z uczestników szkolenia otrzymuje przed szkoleniem link dostarczony w wiadomości mailowej z informacjami dotyczącymi szkolenia zdalnego. Link umożliwiający uczestnictwo w spotkaniu jest ważny do momentu zakończenia szkolenia.

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

komputer / laptop ze stałym dostępem do Internetu (Szybkość pobierania/przesyłania: minimalna

2 Mb/s / 128 kb/s; zalecana 4 Mb/s / 512 kb/s)

przeglądarka internetowa – zalecane: Google Chrome, Mozilla Firefox

słuchawki lub dobrej jakości głośniki

mikrofon

zalecane: kamera (w przypadku komputerów stacjonarnych)

spokojne miejsce, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszaających

Kontakt



Lucyna Jurzak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605