



## Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2024/03/13/4954/2095536

770,00 PLN brutto

770,00 PLN netto

110,00 PLN brutto/h

110,00 PLN netto/h

T-Matic Grupa  
Computer Plus Sp. z  
o. o.



📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 18.09.2024 do 20.09.2024

## 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>	Szkolenie skierowane do: <ul style="list-style-type: none"><li>• specjalistów z działów marketingu, sprzedaży;</li><li>• pracowników działów obsługi klienta oraz reklamacji/wypowiedzi;</li><li>• właścicieli firm;</li><li>• menedżerów, team leaderzy zespołów</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	7
<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

Celem szkolenia jest zwiększenie skuteczności w bezpośredniej obsłudze klienta poprzez lepsze zrozumienie specyfiki klienta oraz dobieranie własnej strategii działania do strategii działania klienta.

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

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta	Zna znaczenie obsługi klienta oraz elementy profesjonalnej obsługi, charakteryzuje typy klientów i zna ich oczekiwania, stosuje psychologiczne aspekty procesu zakupu	Test teoretyczny
	posiada umiejętności pozyskiwania i utrzymania klientów, zarządza bazą klientów	Test teoretyczny
	Charakteryzuje handlową i marketingową rolę przedstawiciela handlowego, zna zasady autoprezentacji, budowania wizerunku oraz profesjonalnego ubioru	Test teoretyczny
	Stosuje komunikację werbalną i niewerbalną, potrafi aktywnie słuchać klienta i efektywnie zadawać pytania,	Test teoretyczny
	Zna najważniejsze zasady obsługi klienta, umie radzić sobie z obiekcjami klienta, potrafi prowadzić negocjacje	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

1. Znaczenie obsługi klienta, elementy profesjonalnej obsługi
2. Oczekiwania klientów, typologia klientów
3. Psychologiczne aspekty procesu zakupu
4. Umiejętność pozyskiwania i utrzymywania lojalnych klientów (budowanie zaufania klienta, działania w płaszczyźnie przedmiotowej i osobowej, rola komunikacji werbalnej i pozawerbalnej)
5. Zarządzanie „bazą” klientów; grupy klientów, częstotliwość wizyt
6. Handlowa i marketingowa rola Przedstawiciela Handlowego w organizacji
7. Autoprezentacja
8. Budowanie wizerunku
9. Profesjonalny ubiór kobiet
10. Profesjonalny ubiór mężczyzn
11. Komunikacja werbalna i niewerbalna
12. Aktywne słuchanie klienta
13. Efektywne zadawanie pytań
14. Język korzyści
15. Najważniejsze zasady obsługi klienta
16. Umiejętne radzenie sobie z obiekcjami klienta
17. Sukces w negocjacjach

# 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	770,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	770,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	110,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- notes
- długopis
- skrypt szkoleniowy

### Informacje dodatkowe

Lekcja trwa 45 minut dydaktycznych, a przerwy są elastyczne dostosowane do uczestników.

Szkolenie kończy się egzaminem wewnętrznym.

Uczestnik po ukończeniu szkolenia otrzyma certyfikat T-Matic.

**Termin rozpoczęcia szkolenia może ulec zmianie. Przed zapisaniem się na usługę prosimy o kontakt telefoniczny z organizatorem szkolenia.**

## Adres

ul. Malmeda Icchoka 1  
15-440 Białystok  
woj. podlaskie

Ośrodek Szkoleniowy T-Matic Grupa Computer Plus Sp. z o.o. mieści się przy ulicy Malmeda 1 w ścisłym centrum Białegostoku z łatwym dostępem z dworca PKS i PKP (w odległości ok. 3km-samochodem/ok. 1,5 km pieszo). Jak również z bliskim dostępem do przystanku komunikacji miejskiej (najbliższy przystanek znajduje się w odległości ok. 1m od budynku).

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



### Dział Szkoleń

**E-mail** [szkolenia@computerplus.com.pl](mailto:szkolenia@computerplus.com.pl)

**Telefon** (+48) 730 131 202