



Nauka budowania odpowiednich relacji, asertywnej komunikacji, delegowanie zadań i uprawnień. Techniki efektywnej sprzedaży.

Numer usługi 2024/03/14/7675/2096740

5 904,00 PLN brutto
4 800,00 PLN netto
246,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h

Zakłady Badań i
Atestacji "ZETOM"
im. prof. F. Stauba w
Katowicach Spółka
z ograniczoną
odpowiedzialnością



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 24 h
📅 27.05.2024 do 29.05.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące nauczyć się budowania odpowiednich relacji, a także kierowania się asertywnością w komunikacji. Dla osób chcących stosować techniki efektywnej sprzedaży, a także zyskać umiejętność delegowania zadań i uprawnień.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
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

Szkolenie przygotowuje do samodzielnego komunikowania się w sposób asertywny co przełoży się na lepszą współpracę pracowników a także przygotowuje do odpowiedniego delegowania zadań i uprawnień dostosowanych do kompetencji danego pracownika. Szkolenie przygotowuje do dostosowywania się do potrzeb i celów klienta dzięki czemu z łatwością będą finalizować sprzedaż we właściwym momencie i we właściwy sposób. Unikalne połączenie wiedzy i praktyki psychologicznej zaowocuje zadowoleniem współpracowników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Każdy uczestnik definiuje podstawowe elementy składające się na proces skutecznej komunikacji, korzysta z technik podnoszących efektywność asertywnego słuchania oraz prowadzenia rozmowy poprzez stosowanie odpowiednich pytań i zachęt komunikacyjnych Omawia znaczenie komunikacji werbalnej i pozawerbalnej w procesie budowania trwałych relacji opartych na zaufaniu	podaje przykłady radzenia sobie z postawą bierną, agresywną, manipulacyjną	Test teoretyczny
	omawia znaczenie pozyskiwania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
	sprawnie posługuje się technikami umożliwiającymi odbiór informacji zgodnie z intencją nadawcy wymienia i uzasadnia etapy sprzedaży relacyjnej, omawia regułę PCK	Test teoretyczny Test teoretyczny
	omawia elementy wpływające na finalizowanie sprzedaży we właściwym momencie i we właściwy sposób	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady planowania i konsekwentnego realizowania procesu rozwoju pracowników poprzez odpowiednie delegowanie zadań i uprawnień	przedstawia podstawowe założenia przywództwa sytuacyjnego oraz etapy procesu rozwoju pracowników w zakresie przyjmowania zadań do realizacji oraz przejmowania odpowiedzialności za ich wykonanie	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje metody i narzędzia angażowania pracowników i klientów w procesie budowania pozytywnych relacji z uwzględnieniem różnorodności osobniczych	rozpoznaje i charakteryzuje podstawowe typy osobowości oraz tworzy wypowiedzi i oferty językiem korzyści dopasowanym do adresata przekazu komunikacyjnego	Test teoretyczny
Tworzy przykłady asertywnego feedbacku oraz elastycznej prezentacji uwzględniającej akcentowanie różnych cech produktu/ usługi w zależności od typu odbiorcy	przedstawia model Fakty – Interpretacje – Emocje	Test teoretyczny
Omawia zasady pracy z obiekcjami	przedstawia podstawowe rodzaje obiekcji oraz sposoby umożliwiające dochodzenie do meritum	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kontroluje spójność oferty z oczekiwaniami klientów wewnętrznych i zewnętrznych organizacji poprzez monitorowanie zmian w oczekiwaniach i postawach klientów oraz ich cech społeczno - demograficznych	wymienia źródła pozyskiwania informacji o oczekiwaniach interesariuszy działań biznesowych, metody ich analizy oraz korzyści z wnioskowania	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje znaczenie profesjonalizmu i odpowiedzialności za jakość relacji z klientami i współpracownikami oraz za tworzenie środowiska gwarantującego poziom bezpieczeństwa psychologicznego umożliwiający otwartą komunikację oraz podejmowanie optymalnych decyzji	uzasadnia znaczenie zachowania spójności deklaracji z rzeczywistymi działaniami, argumentuje znaczenie zaufania w procesie budowania trwałych relacji	Test teoretyczny
przedstawia atuty podejścia procesowego w zakresie budowania odpowiedzialnego i godnego zaufania wizerunku organizacji i pracodawcy	omawia różnice pomiędzy podejściem nastawionym na rozwój oraz na trwałość zgodnie z koncepcją Carol Dweck oraz wynikające z nich implikacje w obszarze relacyjnym, komunikacyjnym, sprzedażowym i rozwojowym	Test teoretyczny
Omawia znaczenie przestrzegania zasad etyki w biznesie	przedstawia wpływ preferowanych wartości i nakazów etycznych organizacji na jej odbiór społeczny	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Efekty uczenia się podzielone są na wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się.

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

Kryteria weryfikacji zostały określone jako jednoznaczne, realne oraz możliwe do zweryfikowania. Kryteria doprecyzowują efekty uczenia się, a podczas walidacji pomogą ocenić czy dany efekt został osiągnięty.

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

W ramach jednego dostawcy Zakładów Badań i Atestacji ZETOM im. prof. F. Stauba w Katowicach Sp. z o.o. zapewniamy drugą osobę do przeprowadzenia walidacji - inną niż do procesu kształcenia. Osobą prowadzącą usługę jest Sabina Tatarczyk, a osobą prowadzącą walidację usługi jest Magdalena Ryszka

Program

Nauka budowania odpowiednich relacji- asertywna komunikacja

- Asertywności, czyli co robić, aby stanowczo zarządzać zespołem
- Jak komunikować asertywnie oczekiwania
- Asertywna reakcja na atak werbalny, czyli jak radzić sobie, gdy ktoś atakuje nas słownie
- Asertywne odmawianie - z zachowaniem dobrych relacji z pracownikiem
- Podstawowe narzędzia komunikacyjne dbające o emocje w zespole
- Myślenie pytajne jako najwyższa forma empatycznego słuchania. Jak uniknąć nieporozumień i uchronić się przed nadinterpretacjami. Znaczenie modelu Fakty-Interpretacje-Emocje.

Delegowanie zadań i uprawnień

- Typy pracowników a przewidywanie zachowania w zakresie przyjmowania zadań do realizacji i przejmowania za nie odpowiedzialności
- Różnorodność zasobów indywidualnych potrzebnych do realizacji zadań
- Znaczenie delegowania uprawnień dla procesu
- Prawidłowa ocena czasu niezbędnego do wykonania określonych zadań
- Ocena złożoności i stopnia trudności zadań
- Delegowanie zadań uwzględniające kompetencje i zaangażowanie pracownika

Techniki efektywnej sprzedaży

- Perswazyjny format sprzedaży
- Co jest celem każdego etapu rozmowy sprzedażowej.
- Badanie potrzeb klienta.
- Prezentacja produktu.
- Obiekcje klienta czym są skąd się biorą i dlaczego sprzedawca nie powinien ich lekceważyć-emocje klienta.
- Zamknięcie sprzedaży jako naturalna konsekwencja wcześniejszych etapów sprzedażowych.Efekt sprzedaży jako proces- transakcja win-win

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu , rozmowa na żywo i inne.

Podstawową formą organizacyjną szkolenia jest lekcja, której odpowiada jedna godzina dydaktyczna trwająca 45 minut. Harmonogram zawiera przerwy. Przerwy ustalane są zgodnie z potrzebami przedsiębiorcy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Asertywności, czyli co robić, aby stanowczo zarządzać zespołem (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	08:00	08:45	00:45
2 z 18 Jak komunikować asertywnie oczekiwania (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	08:45	09:30	00:45
3 z 18 Asertywna reakcja na atak werbalny, czyli jak radzić sobie, gdy ktoś atakuje nas słownie (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	09:30	10:15	00:45
4 z 18 Asertywne odmawianie - z zachowaniem dobrych relacji z pracownikiem (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	10:15	11:00	00:45
5 z 18 Podstawowe narzędzia komunikacyjne dbające o emocje w zespole (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	11:00	12:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 18 Myślenie pytajne jako forma empatycznego słuchania. Jak uniknąć nieporozumień i uchronić się przed nadinterpretacją. Fakty- Interpretacje- Emocje. (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	27-05-2024	12:30	14:15	01:45
7 z 18 Typy pracowników a przewidywanie zachowania w zakresie przyjmowania zadań do realizacji i przejmowania za nie odpowiedzialności (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	08:00	09:30	01:30
8 z 18 Różnorodność zasobów indywidualnych potrzebnych do realizacji zadań (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	09:30	10:15	00:45
9 z 18 Znaczenie delegowania uprawnień dla procesu (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	10:15	11:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 18 Prawidłowa ocena czasu niezbędnego do wykonania określonych zadań (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	11:45	12:30	00:45
11 z 18 Ocena złożoności i stopnia trudności zadań (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	12:30	13:15	00:45
12 z 18 Delegowanie zadań uwzględniające kompetencje i zaangażowanie pracownika (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	28-05-2024	13:15	14:15	01:00
13 z 18 Perswazyjny format sprzedaży (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	08:00	08:45	00:45
14 z 18 Co jest celem każdego etapu rozmowy sprzedażowej. (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	08:45	09:30	00:45
15 z 18 Badanie potrzeb klienta. (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	09:30	10:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 18 Prezentacja produktu. (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	10:15	11:00	00:45
17 z 18 Obiekcje klienta czym są skąd się biorą i dlaczego sprzedawca nie powinien ich lekceważyć- emocje klienta. (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	11:00	12:30	01:30
18 z 18 Zamknięcie sprzedaży jako naturalna konsekwencja wcześniejszych etapów sprzedażowych.E fakt sprzedaży jako proces - transakcja win-win (rozmowa na żywo, czat, współdzielenie ekranu)	Magdalena Ryszka	29-05-2024	12:30	14:15	01:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 904,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Magdalena Ryszka

Specjalista w zakresie zarządzania projektami w tym o charakterze B+R. Trener, konsultant ds. optymalizacji. W okresie ostatnich dwóch lat przeprowadziła ponad 125h szkoleń dla osób dorosłych z zakresu marketingu i sprzedaży. Posiada certyfikat w zakresie następujących metodyk badawczych: The Bridge Personality™, ValueView®, ZineINC™, MBTI®, Advisio Poland, Extended Disc®. Kurs „MediatorMenedżer konfliktu” na UJ. Od 2014 roku jest liderem projektu dla międzynarodowej spółki z branży elektronicznej, elektrotechnicznej i energoelektronicznej. Cel projektu to zbadanie potencjału Spółki w kontekście efektywności struktury (restrukturyzacja/reorganizacja) oraz możliwości rozwoju w zakresie zdobywania nowych rynków zbytu i tworzenia innowacyjnych rozwiązań produktowych w branży. Absolwentka wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie oraz wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy Uczestnik otrzyma materiały (skrypt) w formie pdf.

Informacje dodatkowe

Ujęte godziny szkolenia są godzinami dydaktycznymi tj. 1 godzina lekcyjna = 45 minut

Walidacja efektów uczenia się we wszystkich wyżej wymienionych obszarach zostanie przeprowadzona za pomocą teoretycznego testu wiedzy obejmującego 10 pytań z obszaru realizowanej tematyki. Uzyskanie na zakończenie wyniku co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi będzie stanowiło dowód potwierdzający, że zamierzone efekty we wszystkich obszarach zostały osiągnięte.

Warunki techniczne

Usługa w formie zdalnej poprzez platformę: ZOOM –
WYM. KOMPUTER:

Procesor Jednordzeniowy 1 GHz lub wyższy
Rekomendowane wymagania sprzętowe:
Dwurdzeniowy procesor 2Ghz lub wyższy (i3/i5/i7 lub AMD equivalen;

Przeglądarki Windows: IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30
Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
Linux: Firefox 27+, Chrome 30+;

Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G or 4G/LTE/5G); Głośniki i mikrofon;

Kamera Internetowa
Tablety lub urządzenia mobilne: Surface PRO 2 z systemem Win 8.1
Surface PRO 3 z systemem Win 10
iOS i urządzenia Android
Blackberry

Program darmowy.

Link do programu: <https://zoom.us/support/download>. Link będzie wysłany uczestnikom drogą mailową dwa dni przed rozpoczęciem usługi. Ważność linku obejmuje czas usługi

Kontakt



Alan Błażejczyk

E-mail alan.blazejczyk@zetom.eu

Telefon (+48) 734 179 197