



Specjalista ds. Komunikacji i Relacji z Klientem + EGZAMIN

Numer usługi 2024/03/15/140933/2097941

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

GAMA Centrum
Szkoleń i Obsługi

Projektów

Europejskich,

J.Kowalik, J.

Suczyńska spółka
cywilna

zdalna w czasie rzeczywistym

Usługa szkoleniowa

25 h

10.02.2025 do 07.03.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Usługa adresowana jest do:

1. Przedsiębiorców i ich pracowników
2. Osób prywatnych
3. Uczestników projektów

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

03-02-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

25

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Specjalista ds. Komunikacji i Relacji z Klientem" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent

posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SKRK 20021.58 Specjalista ds. Komunikacji i Relacji z Klientem

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none">- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem- jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta- stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem- interpretuje modele prezentacji produktu handlowego – umiejętność stosowanie modelu CZK	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none">- rozróżnia różne zachowania konsumenckie- przedstawia proces zakupu i powody podejmowania decyzji zakupowych- rozróżnia typy zachowań konsumentów wg Henry'ego Assaela (kompleksowe zachowanie na rynku, zachowanie redukujące dysonans, zachowanie nawykowe, zachowanie na rynku polegające na poszukiwaniu różnorodności)	Test teoretyczny
Określa zasady skutecznej komunikacji	<ul style="list-style-type: none">- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji mailowej – netykieta- profesjonalnie prowadzi rozmowy telefoniczne (znajomość zasad odbierania, zawieszania i przełączania rozmów telefonicznych)	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej - wykorzystuje znaczenie pierwszego kontaktu z klientem	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w pracy z klientem - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej – umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji pozawerbalnej – wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta - definiuje znaczenie barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przewycięzania - buduje zaufanie wśród klientów - wykonuje analizę potrzeb klientów - przedstawia propozycję możliwości rozwiązania problemów - stosuje techniki umiejętnego zamknięcia sprzedaży 	Test teoretyczny
Charakteryzuje typologię klienta i sposoby obsługi	<ul style="list-style-type: none"> - wykazuje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów - rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji - umiejętnie radzi sobie w trudnych sytuacjach z klientem 	Test teoretyczny
<p>Buduje relacje biznesowe</p> <p>Wykorzystuje kompetencje społeczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych - analizuje przyczyny konfliktu i poszukuje skutecznych rozwiązań - prowadzi negocjacje biznesowe - przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej - umiejętnie radzi sobie w trudnych sytuacjach z klientem - sprawnie radzi sobie ze stresem i umiejętnie zarządza własnymi emocjami - posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych - posiada wiedzę na temat zarządzania sobą w czasie 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	International Competence Verification Centre
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	International Competence Verification Centre
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Standardy obsługi klienta
2. Komunikacja interpersonalna
3. Zasady skutecznej komunikacji
4. Znaczenie pierwszego kontaktu z klientem
5. Typologia klienta
6. Budowanie relacji biznesowych
7. Zarządzanie sobą w czasie

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SKRK 20021.58 Specjalista ds. Komunikacji i Relacji z Klientem

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

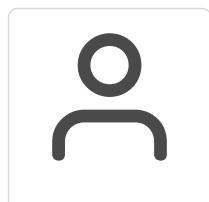
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Holeczek

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:

biuro i administracja,
finanse i rachunkowość,
kadry i płace,
informatyka,
sprzedaż i obsługa klienta,
zarządzanie i marketing

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci – brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

Kontakt



Joanna Kowalik

E-mail gama.centrumszkolen@gmail.com

Telefon (+48) 660 373 344