



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji



Praktyczne narzędzia w procesie pozakupowym - forma zdalna

Numer usługi 2024/03/18/50129/2099536

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 10.06.2024 do 11.06.2024

3 978,00 PLN brutto

3 978,00 PLN netto

234,00 PLN brutto/h

234,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową szkolenia "Praktyczne narzędzia w procesie pozakupowym" są wszyscy pracownicy organizacji na różnych poziomach, z naciskiem na rozwój kompetencji sprzedażowych, niezależnie od ich bezpośredniego zaangażowania w proces sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	09-06-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie liderów i menedżerów w umiejętności oraz wiedzę niezbędną do skutecznego zarządzania i prowadzenia zmian w organizacjach przy wykorzystaniu technologii sztucznej inteligencji. Szkolenie ma na celu umocnienie zdolności uczestników do rozumienia potencjału i wyzwań związanych z AI, integracji nowych technologii z istniejącymi procesami biznesowymi oraz zarządzania zespołami w kontekście transformacji cyfrowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna znaczenie procesu posprzedażowego dla zadowolenia i lojalności klienta.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik profesjonalnie obsługuje klienta.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik buduje pozytywny wizerunek firmy przez doskonałą obsługę posprzedażową.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki skutecznej komunikacji z klientem.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje metody pomiaru i budowania lojalności klientów.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje wiedzę na temat rozwoju i szkolenia zespołu obsługi posprzedażowej.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zbiera i analizuje dane o zadowoleniu klientów.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik pracuje na indywidualnych planach działań posprzedażowych.	1. Analiza wyników testów przeprowadzonych na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia. 2. Informacje zwrotne przekazywane w trakcie szkolenia. 3. Ankieta poszkoleniowa. Określenie efektów kształcenia za pomocą karty walidacyjnej.	Test teoretyczny

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	Fundacja Biznes Odpowiedzialny Społecznie
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	tak
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Wprowadzenie do zarządzania procesem posprzedażowym

- Rozumienie znaczenia procesu posprzedażowego dla zadowolenia klienta i lojalności.
- Omówienie cyklu życia klienta i punktów styku posprzedażowych.

2. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta

- Zasady profesjonalnej obsługi klienta.
- Techniki efektywnego słuchania i reagowania na potrzeby klientów.

3. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy

- Rola obsługi posprzedażowej w kształtowaniu wizerunku firmy.
- Strategie budowania pozytywnego wizerunku poprzez doskonałą obsługę klienta.

4. Skuteczna komunikacja z klientem

- Techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Zarządzanie trudnymi rozmowami i skargami klientów.

5. Systemy wsparcia obsługi posprzedażowej

- Narzędzia i technologie wspierające zarządzanie procesem posprzedażowym.
- Wprowadzenie do systemów CRM i ich rola w obsłudze posprzedażowej.

6. Zarządzanie lojalnością klienta

- Metody pomiaru i budowania lojalności klientów.
- Programy lojalnościowe jako element strategii posprzedażowej.

7. Rozwój i szkolenie zespołu obsługi posprzedażowej

- Budowanie kompetencji i motywacji zespołu.
- Szkolenia wewnętrzne i rozwój umiejętności pracowników.

8. Analiza danych i feedback klienta

- Zbieranie i analiza danych o zadowoleniu klientów.
- Wykorzystanie feedbacku klienta do doskonalenia procesów.

9. Praktyczne warsztaty: Symulacje i case study

- Ćwiczenia praktyczne z obsługi klienta i zarządzania skargami.
- Analiza przypadków i opracowywanie strategii posprzedażowych.

10. Planowanie strategii posprzedażowej

- Opracowanie indywidualnych planów działań posprzedażowych dla uczestników.
- Omówienie najlepszych praktyk i błędów do uniknięcia.

11. Walidacja

- Przystąpienie do testu walidującego sprawdzającego wiedzę i umiejętności nabyte podczas szkolenia.
- Certyfikat dla uczestników, którzy pomyślnie zaliczą test.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Dzień 1	Mariusz Malinowski	10-06-2024	08:00	16:30	08:30
2 z 2 Dzień 2	Mariusz Malinowski	11-06-2024	08:00	16:30	08:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 978,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 978,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	234,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	234,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mariusz Malinowski

Mariusz Malinowski to specjalista z bogatym doświadczeniem w dziedzinie IT, zarządzania projektami oraz sprzedaży, specjalizujący się w opracowywaniu i wdrażaniu zaawansowanych strategii biznesowych i sprzedażowych. W ciągu swojej kariery nawiązał długoterminowe umowy o współpracy z kilkunastoma sieciami franczyzowymi w Polsce, obejmującymi łącznie obsługę 800 przedsiębiorstw, co świadczy o jego wyjątkowych umiejętnościach w zakresie budowania relacji biznesowych i efektywnej sprzedaży. Jego ekspertyza jest potwierdzona przez certyfikaty Project Management Associate (IPMA) oraz ILM-5 od The Institute of Leadership and Management.

Dodatkowo, od 2015 roku zasiada w Komitecie Monitorującym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój przy Ministerstwie Rozwoju, Pracy i Technologii.

Malinowski jest specjalistą w wykorzystywaniu metod zarządzania zmianą, projektami, oraz strategii sprzedażowych do rozwijania marki, zwiększania ruchu w witrynach internetowych i obecności w social media. Dzięki jego inicjatywie zrealizowano liczne projekty z zakresu ekologii, społeczności lokalnej oraz zasobów ludzkich, pokazując jego wszechstronność i umiejętność dostosowania do różnych środowisk biznesowych.

W szkoleniach, Mariusz Malinowski skupia się na praktycznym wykorzystaniu technologii AI, takich jak ChatGPT i DALL-E 3, do optymalizacji procesów sprzedażowych i komunikacji w organizacji, pokazując, jak nowoczesne narzędzia mogą rewolucjonizować tradycyjne podejście do zadań.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik po ukończonym szkoleniu otrzyma Certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały w formie prezentacji przygotowanej na potrzeby szkolenia.

Informacje dodatkowe

Osoba prowadząca może ulec zmianie.

Przerwy sygnalizowane są przez osobę prowadzącą i zapisywane na czacie w platformie szkoleniowej.

Na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów kształcenia usługa szkolenia będzie rejestrowana/nagrywana.

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu z prędkością przesyłu co najmniej 5MB/s oraz wyposażonego w mikrofon, kamerę i głośnik.

Urządzenie powinno posiadać:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy;
- 2 GB pamięci RAM lub więcej;
- System operacyjny Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS, Android, IOS - zalecane najnowsze wersje;

Szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce internetowej. Wymagane jest posiadanie jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera, Safari.

Kody dostępowe do usługi:

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą platformy LiveWebinar – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Program umożliwia prezentację ekranu.

<https://livewebinar.com/857-668-705>

Link wygaśnie po zakończeniu szkolenia.

Uczestnicy, trener oraz Operator Regionalny drogą mailową otrzymają dostęp tj. link i hasło przed rozpoczęciem szkolenia

Kontakt



Mariusz Malinowski

E-mail fundacjaris@gmail.com

Telefon (+48) 736 749 420