



TRAINING GROUP
Sp. z o.o.



Profesjonalne pozyskiwanie i obsługa klienta stacjonarnie oraz poprzez Social Media.

Numer usługi 2024/03/19/162229/2100376

📍 Stalowa Wola / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 15.06.2024 do 17.06.2024

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

116,67 PLN brutto/h

116,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy z działu handlowo-marketingowego
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	14-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest przygotowanie uczestnika do budowania długotrwałych relacji z klientem, wykorzystywania nowoczesnych technik sondowania potrzeb, rozpoznawania typów klienta oraz zamykania rozmów sprzedażowych z sukcesem.

Uczestnik szkolenia potrafi także stworzyć profil firmowy, a poprzez zdobytą wiedzę potrafi zwiększać sprzedaż usług, buduje rozpoznawalną markę i zdobywa nowych klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady profesjonalnej obsługi klienta. Zwiększa sprzedaż poprzez systematyczność i konsekwencje własnych działań. Zwiększa własną efektywność sprzedażową. Wyznacza i realizuje założone cele poprzez zastosowanie właściwych parametrów. Radzi sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami klientów. Z sukcesem zamyka rozmowy sprzedażowe. Tworzy grupy docelowe dostosowane dla swojej branży Planuje działania na profilu i na stronie internetowej oraz przekłada działania na sprzedaż Tworzy strategie marketingowe za pomocą Social Media Wykorzystuje Canwę to tworzenia grafik na potrzeby Social Media.	Uczestnik potrafi stworzyć wzorzec przedstawiania siebie oraz firmy. Opracowuje strategie komunikacji w mediach społecznościowych. Właściwe analizuje potrzeby klienta.	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

Dzień 1.

Istota pracy Handlowca w świetle dzisiejszych realiów rynkowych (niezbędna i pożądana wiedza, umiejętności i postawa).

- Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Klienta
- Wpływ, jakości obsługi Klienta na konkurencyjność i pozycję firmy na rynku.
- Co daje mi firma, co daje ja firmie..? Czy potrafimy doceniać?
- Cele zawodowe – jak wyznaczać i jak osiągać założone cele, prowadzące do oczekiwanego wyniku.
- Jak klientowi „otworzyć” głowę na współpracę
- Zbijanie obiekcji i radzenie sobie w sytuacjach trudnych.

Dzień 2.

Celebracja sprzedaży. Narzędzia zwiększające skuteczność zamykania sprzedaży podczas rozmów handlowych.

- Sygnały jakie daje klient świadczące o chęci zakupu.
- Co jeśli klient kupił i co jeśli klient nie dokonał zakupu?
- Podstawowe techniki zamykania sprzedaży- bezpośrednia, założenie, wybór, mniejsza zgoda, wyważenie, tak-tak, dlaczego nie?; dodatkowe techniki.
- Techniki zamknięcia sprzedaży w sytuacjach trudnych, jak i kiedy „dociskać”?
- Ćwiczenie do modułu : gra w pytania; zamiana pytań; ćw. Siłownia; ćw. Dopasowanie
- Techniki przekonywania i argumentowanie swoich racji podczas rozmowy z klientem.

Dzień 3.

MARKETING.

- Jak wyznaczać cele marketingowe dla siebie i zespołu.
- Nowe trendy i modele biznesowe a strategię marketingu internetowego.
- Reklama na facebooku.
- Tworzenie identyfikacji graficznej.
- Strategie komunikacji w mediach społecznościowych .
- Tworzenie zaangażowanej społeczności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi Klienta.Wpływ, jakości obsługi Klienta na konkurencyjność i pozycję firmy na rynku.	Julia Nowaczek	15-06-2024	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 10 Co daje mi firma, co daje ja firmie..? Czy potrafimy doceniać? Cele zawodowe – jak wyznaczać i jak osiągać założone cele, prowadzące do oczekiwanego wyniku.	Julia Nowaczek	15-06-2024	09:30	11:00	01:30
3 z 10 Jak klientowi „otworzyć” głowę na współpracę. Zbijanie obiekcji i radzenie sobie w sytuacjach trudnych.	Julia Nowaczek	15-06-2024	11:00	14:00	03:00
4 z 10 Sygnały jakie daje klient świadczące o chęci zakupu. Co jeśli klient kupił i co jeśli klient nie dokonał zakupu.	Julia Nowaczek	16-06-2024	09:00	10:30	01:30
5 z 10 Podstawowe techniki zamykania sprzedaży-bezpośrednia, założenie, wybór, mniejsza zgoda, wyważenie, tak-tak, dlaczego nie?; dodatkowe techniki.	Julia Nowaczek	16-06-2024	10:30	12:00	01:30
6 z 10 Techniki zamknięcia sprzedaży w sytuacjach trudnych, jak i kiedy „docisnąć”? Ćwiczenie do modułu : gra w pytania; zamiana pytań; ćw. Siłownia; ćw. Dopasowanie	Julia Nowaczek	16-06-2024	12:00	14:15	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 10 Techniki przekonywania i argumentowanie swoich racji podczas rozmowy z klientem.	Julia Nowaczek	16-06-2024	14:15	15:00	00:45
8 z 10 Jak wyznaczać cele marketingowe dla siebie i zespołu. Nowe trendy i modele biznesowe a strategie marketingu internetowego.	Julia Nowaczek	17-06-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 10 Strategie komunikacji w mediach społecznościowych. Tworzenie identyfikacji graficznej. Reklama na facebooku. Tworzenie zaangażowanej społeczności.	Julia Nowaczek	17-06-2024	10:30	14:45	04:15
10 z 10 Walidacja	-	17-06-2024	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	116,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	116,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Julia Nowaczek

Doświadczenie zawodowe w prowadzeniu szkoleń w zakresie poruszania się w Social Mediach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypt, notatnik, długopis, komputer.

Adres

ul. 1-go Sierpnia 12
37-450 Stalowa Wola
woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

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

Kontakt



Ewelina Piotrowska

E-mail projekt.podkarpackie@interia.pl

Telefon (+41) 787 758 127