



Szkoła
Komputerowa
Impuls Sp. z o. o.



Szkolenie: Akademia Sprzedaży

Numer usługi 2024/03/19/12064/2100479

📍 Gliwice / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.01.2025 do 14.01.2025

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

93,75 PLN brutto/h

93,75 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone dla pracowników działu sprzedaży, obsługi klienta, osób mających bezpośredni kontakt z klientami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	06-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do prowadzenia efektywnych rozmów handlowych z klientem, w tym przeprowadzenie badania potrzeb klientów, prezentowanie korzyści, rozpoznawanie typów osobowości klientów oraz radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami występującymi podczas rozmowy handlowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje elementy procesu sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> • Opisuje proces zakupu • definiuje lejek sprzedaży 	Test teoretyczny
Identyfikuje typy klientów	<ul style="list-style-type: none"> • Rozpoznaje style zachowań klientów • określa decyzje zakupowe klienta wg ich typologii 	Test teoretyczny
Prowadzi efektywną komunikację z klientem	<ul style="list-style-type: none"> • Buduje precyzyjne i zrozumiałe komunikaty • definiuje efektywną komunikację w procesie sprzedaży 	Test teoretyczny
Określa sposoby efektywnego poszukiwania klientów	<ul style="list-style-type: none"> • Wymienia kanały komunikacji w marketingu • definiuje etapy rozmowy handlowej 	Test teoretyczny
Zamyka proces sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznaje trudnego klienta i jego potrzeby - stosuje techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem - zachowuje asertywność w kontaktach z klientem 	Test teoretyczny
Prowadzi negocjacje biznesowe	<ul style="list-style-type: none"> • Analizuje koszty do korzyści • opisuje jak zmotywować klienta do dalszych zakupów 	Test teoretyczny
Definiuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Identyfikuje klientów z którymi może prowadzić negocjacje • definiuje techniki wywierania wpływu 	Test teoretyczny
	<ul style="list-style-type: none"> • Identyfikuje trudnego klienta i rozpoznaje jego potrzeby • definiuje techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem 	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

Szkolenie adresowane jest dla pracowników działu sprzedaży, obsługi klienta, osób mających bezpośredni kontakt z klientami.

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 8:30 - 15:30 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 5 do 8 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

Walidacja: metodą wykorzystywaną do sprawdzenia efektów uczenia będzie test teoretyczny.

Zakres tematyczny szkolenia:

1. Proces zakupu

- cykl życia produktu
- elementy procesu sprzedaży
- lejek sprzedaży

2. Style zachowań wg modelu DISC

- indywidualny styl zachowań i jego wpływ na decyzje zakupowe
- typologia klientów

3. Komunikacja z klientem

- budowanie precyzyjnych i zrozumiałych komunikatów
- efektywna komunikacja w procesie sprzedaży

4. Prospecting

- sposoby aktywnego poszukiwania klientów
- e-mail marketing
- pierwszy telefon cold call
- pierwsze spotkanie
- rozmowa handlowa i jej etapy

5. Zamykanie sprzedaży

- analiza kosztów do korzyści
- co decyduje o zakupie
- po czym rozpoznać, że klient decyduje się na zakup
- rekomendacje
- motywowanie klienta do działania

6. Negocjacje biznesowe

- z kim negocjować
- przygotowanie mentalne do negocjacji
- budowanie kontaktu i zaufania
- techniki wywierania wpływu społecznego
- manipulacja w negocjacjach

7. Obsługa klienta

- standardy obsługi klienta
- trudny klient i rozpoznanie jego potrzeb

- techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem
- asertywność w kontaktach z klientem

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	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	93,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Westerowski

- Absolwent Akademii Ekonomicznej w Katowicach - Wydział Zarządzania i marketingu;
- Trener na poziomie odpowiadającym EQF 5 European Qualification Framework (Senior trainer);
- Doradca zawodowy;
- Certyfikowany coach amerykańskiej metodyki sprzedaży CustomerCentric Selling;
- Doświadczenie: 20 letnie doświadczenie w zakresie prowadzenia własnej działalności gospodarczej – prowadzenie usług doradczych i szkoleniowych z zakresu technik sprzedaży, marketingu internetowego oraz projektowania stron www; Trener w Szkole Komputerowej Impuls w zakresie technik sprzedaży, marketingu internetowego oraz projektowania stron www od 2020 roku; Wykładowca Akademii E-marketingu na Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej od 2014 roku

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie elektronicznej zawierające treści zgodne z programem szkolenia.

Adres

ul. Grzegorza Piramowicza 2/1

44-100 Gliwice

woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Patrycja Tomczak

E-mail pocztaimpuls@gmail.com

Telefon (+48) 322 382 720