



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon - warsztaty praktyczne uwzględniające indywidualne potrzeby uczestników szkolenia oraz charakter ich pracy. Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2024/03/20/8282/2101282

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 11.07.2024 do 12.07.2024

1 537,50 PLN brutto

1 250,00 PLN netto

128,13 PLN brutto/h

104,17 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie szczególnie polecane dla osób używających telefonu do aktywnego poszukiwania potencjalnych klientów niezależnie od branży. Celem może być zarówno sprzedaż, umawianie spotkań, badanie potrzeb lub weryfikacja danych i opinii albo zgoda na wysłanie oferty. Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób chcących pracować w telemarketingu jak i szerokiej grupy pracowników chcących doskonalić swoje umiejętności w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	04-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

- Poszerzenie wiedzy uczestników na temat istoty telefonicznego kontaktu z klientem.
- Gruntowne przygotowanie uczestników do prowadzenia skutecznych rozmów telefonicznych.
- Wypracowanie modelu rozmowy ze szczególnie wymagającym klientem.
- Analiza odpowiednich narzędzi pomagających w uzyskaniu lepszych rezultatów w zakresie telemarketingu i aktywnej sprzedaży produktów i usług przez telefon.
- Wypracowanie umiejętności uczestników pozwalających na świadome prowadzenie rozmów z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poszerzenie wiedzy uczestników na temat istoty telefonicznego kontaktu z klientem.	Zapoznanie uczestników ze specyfiką i nowoczesnymi technikami telemarketingu. Kształcenie umiejętności sprzedaży przez telefon. Savoir vivre rozmowy telefonicznej.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Grupa docelowa

Szkolenie szczególnie polecane dla osób używających telefonu do aktywnego poszukiwania potencjalnych klientów niezależnie od branży. Celem może być zarówno sprzedaż, umawianie spotkań, badanie potrzeb lub weryfikacja danych i opinii albo zgoda na wysłanie oferty. Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób chcących pracować w telemarketingu jak i szerokiej grupy pracowników chcących doskonalić swoje umiejętności w tym zakresie.

Program szkolenia

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

1. Powitanie- rozpoczęcie szkolenia.
 - a. Autoprezentacja uczestników szkolenia.
 - b. Wymiana doświadczeń w zakresie telefonicznej sprzedaży/obsługi klienta.
2. Telemarketing - czy wszyscy wiemy co to znaczy?
 - a. Geneza telemarketingu.
 - b. Skuteczność komunikacji telefonicznej.
3. Jak działa telemarketing?
 - a. Galeria - praca w grupie
 - b. Dyskusja analizująca galerię.
4. Osoba telemarketera
 - a. Telemarketer to zawód.
 - b. Wypracowanie złotych zasad telemarketingu - zajęcia warsztatowe.
 - c. Telefon jako szczególne narzędzie komunikacji.
 - d. Ja w roli telemarketera.
 - e. Jak mówić żeby ludzie nas słuchali?
 - głos
 - pauzy w rozmowie telefonicznej.
 - f. Umiejętność słuchania rozmówcy.
5. Dobra organizacja pracy telemarketera.
 - a. Sposoby zapisywania informacji o klientach.
 - b. Umiejętne korzystanie z terminarza i pamięć o kolejnych kontaktach z klientami.
6. Klient - rozmówca unikalny
 - a. Sondowanie klienta i budowanie relacji długofalowych.
 - b. Techniki nawiązywania relacji i ocieplania kontaktu.
 - c. Wpływ temperamentu i osobowości na kontakt przez telefon.
 - d. Techniki wywierania wpływu w rozmowie telefonicznej.
7. Etapy skutecznej rozmowy
 - a. Przygotowanie do rozmowy.
 - b. Jakich pretekstów użyć by skutecznie zacząć rozmowę?
 - c. Jak ocieplić zimny kontakt i kiedy wykonać następny krok?
 - d. Język korzyści- rozmowa o produkcie.
 - e. Podsumowanie ustaleń.
8. Podsumowanie-efektywność działań telemarketingowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon - warsztaty praktyczne uwzględniające indywidualne potrzeby uczestników szkolenia oraz charakter ich pracy. Certyfikowane szkolenie	-	11-07-2024	09:00	15:00	06:00

2 z 2 Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon - warsztaty praktyczne uwzględniające indywidualne potrzeby uczestników szkolenia oraz charakter ich pracy. Certyfikowane szkolenie	-	12-07-2024	09:00	15:00	06:00
--	---	------------	-------	-------	-------

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 537,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	128,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	104,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Inwestycja: 1250.00zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel

- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060