



Osiągnij Mistrzostwo w Sprzedaży Bezpośredniej: Techniki Budowania Relacji i Skutecznego Dopasowywania Produktów"

Numer usługi 2024/03/22/142299/2104003

7 340,00 PLN brutto

5 967,48 PLN netto

183,50 PLN brutto/h

149,19 PLN netto/h

HSI ACADEMY
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 08.07.2024 do 31.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Dla osób mających na codzień kontakt z klientem którzy chcą podnieść profesjonalizm obsługi klienta . chcą umiejętnie przeprowadzić rozmowę z klientem nawet tym trudnym chcą wiedzieć jak się zachować podczas ekstremalnie negatywnych zachowań klienta podczas kontaktu
Minimalna liczba uczestników	9
Maksymalna liczba uczestników	40
Data zakończenia rekrutacji	07-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik będzie potrafił :

Zdefiniować pojęcie "obsługa klienta" i jej znaczenie dla firmy.

Wyjaśnić, czym jest komunikacja zorientowana na klienta i jak ją stosować.

Rozróżnić potrzeby klienta i oczekiwania klienta.

Zidentyfikować czynniki wpływające na postrzeganie obsługi klienta przez klienta.

Ocena wpływu mentalności polskiej na obsługę klienta.

Rozróżnić profile zachowań i potrzeby nowoczesnego klienta i tradycyjnego klienta.

Prowadzić dialog z klientem, a nie monolog.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
umiejętność zwiększenia efektywności procesu sprzedażowego	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
Uczestnik pozna mechanizmy rządzące sprzedażą oraz współczesne definicje sprzedaży, co pozwoli mu je wykorzystać do optymalizacji procesu sprzedaży	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
Uczestnik interpretuje pozorne zgody i odmowy klientów, co pozwoli mu skuteczniej prowadzić rozmowy z klientem	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
w sprawach konfliktowych z klientem wie jak się zachować jakich metod użyć aby klient minmo konfliktu wyszedł z zakupu zadowolony	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
uczestnik jest świadomy swoich obowiązków jako sprzedawca	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
Uczestnik umie wykorzystać kluczowe elementy budowania relacji sprzedażowych, co pozwoli mu tworzyć trwałe i korzystne więzi z klientami.	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
Uczestnik wie lepiej jak rozumieć potrzeby i oczekiwania klientów, co pozwoli mu oferować bardziej dopasowane produkty	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna Debata swobodna
Uczestnik pozna istotę aktywnego słuchania, co pozwoli mu lepiej odpowiadać na potrzeby klientów	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna
Uczestnik umie zachować odpowiednią postawę jako sprzedawca co wpływa na wyniki sprzedażowe, oraz zwiększy jego efektywność w pracy.	wymiana argumentów , doświadczenia uczestników z pracy ich omówienie i wykorzystanie efektów uczenia w danej sytuacji	Debata swobodna

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdza uzyskanie kompetencji i zawiera opis efektów uczenia się

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

walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia się i szkolenia od walidacji poprzez przeprowadzenie wywiadu swobodnego przez osobę nie biorącą udziału w procesie szkolenia .

Program

Wprowadzenie i poznanie oczekiwań uczestników współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Uczestnik zyska jasne zrozumienie swoich celów i oczekiwań wobec szkolenia, co pozwoli lepiej dostosować treści do ich potrzeb.

Charakterystyka sprzedaży / Główne tezy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Puzzle mechanizmu sprzedaży / Prawo i definicja nowoczesnej sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Prawo i definicje nowoczesnej sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

TAK - to tak naprawdę NIE współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Cisza - rola w negocjacji współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Obowiązki sprzedawcy, współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Strefy komfortu klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Charakterystyka sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Stereotyp sprzedawcy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Pierwsze wrażenie współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Relacja sprzedażowa - elementy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Jak zrozumieć klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Zapewnienie bezpieczeństwa współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Istota słuchania współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Model 4 uszu współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Historia Twojego klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Postawa sprzedawcy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

TOP błędy handlowców, budowanie zaufania współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Narzędzia sprzedażowe współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Blokady klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Rola opowiadania historii współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Kluczowe elementy dobrej historii współdzielenie ekranu rozmowa na żywo (90 min)

Przerwy wliczono w czas usługi rozwojowej

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 42

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 42 Wprowadzenie i poznanie oczekowań uczestników współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 42 Charakterystyka sprzedaży / Główne tezy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	10:45	12:15	01:30
4 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	12:15	12:30	00:15
5 z 42 Puzzle mechanizmu sprzedaży / Prawo i definicja nowoczesnej sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	12:30	14:00	01:30
6 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	14:00	14:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 42 Prawo i definicje nowoczesnej sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	08-07-2024	14:15	15:45	01:30
8 z 42 TAK - to tak naprawdę NIE współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	10-07-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 42 przerwa	Radosław Król	10-07-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 42 Cisza - rola w negocjacji współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	10-07-2024	10:45	12:15	01:30
11 z 42 przerwa	Radosław Król	10-07-2024	12:15	12:30	00:15
12 z 42 Obowiązki sprzedawcy, współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	10-07-2024	12:30	14:00	01:30
13 z 42 przerwa	Radosław Król	10-07-2024	14:00	14:15	00:15
14 z 42 Strefy komfortu klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	10-07-2024	14:15	15:45	01:30
15 z 42 Charakterystyka sprzedaży współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	11-07-2024	09:00	10:30	01:30
16 z 42 przerwa	Radosław Król	11-07-2024	10:30	10:45	00:15
17 z 42 Stereotyp sprzedawcy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	11-07-2024	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	11-07-2024	12:15	12:30	00:15
19 z 42 Pierwsze wrażenie współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	11-07-2024	12:30	14:00	01:30
20 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	11-07-2024	14:00	14:15	00:15
21 z 42 Relacja sprzedażowa - elementy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	11-07-2024	14:15	15:45	01:30
22 z 42 Jak zrozumieć klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	12-07-2024	09:00	10:30	01:30
23 z 42 przerwa	Radosław Król	12-07-2024	10:30	10:45	00:15
24 z 42 Zapewnienie bezpieczeństwa współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	12-07-2024	10:45	12:15	01:30
25 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	12-07-2024	12:15	12:30	00:15
26 z 42 Istota słuchania współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	12-07-2024	12:30	14:00	01:30
27 z 42 przerwa	Zbigniew Cybulski	12-07-2024	14:00	14:15	00:15
28 z 42 Model 4 uszu współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Zbigniew Cybulski	12-07-2024	14:15	15:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
29 z 42 Historia Twojego klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	15-07-2024	09:00	10:30	01:30
30 z 42 przerwa	Radosław Król	15-07-2024	10:30	10:45	00:15
31 z 42 Postawa sprzedawcy współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	15-07-2024	10:45	12:15	01:30
32 z 42 przerwa	Radosław Król	15-07-2024	12:15	12:30	00:15
33 z 42 TOP błędy handlowców, budowanie zaufania współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	15-07-2024	12:30	14:00	01:30
34 z 42 przerwa	Radosław Król	15-07-2024	14:00	14:15	00:15
35 z 42 Narzędzia sprzedażowe współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	15-07-2024	14:15	15:45	01:30
36 z 42 Blokada klienta współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	31-07-2024	09:00	10:30	01:30
37 z 42 przerwa	Radosław Król	31-07-2024	10:30	10:45	00:15
38 z 42 Rola opowiadania historii współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	31-07-2024	10:45	12:15	01:30
39 z 42 przerwa	Radosław Król	31-07-2024	12:15	12:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
40 z 42 Kluczowe elementy dobrej historii współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	Radosław Król	31-07-2024	12:30	14:00	01:30
41 z 42 przerwa	Radosław Król	31-07-2024	14:00	14:15	00:15
42 z 42 debata swobodna współdzielenie ekranu rozmowa na żywo	-	31-07-2024	14:15	15:15	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	7 340,00 PLN
Koszt usługi netto	5 967,48 PLN
Koszt godziny brutto	183,50 PLN
Koszt godziny netto	149,19 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Zbigniew Cybulski

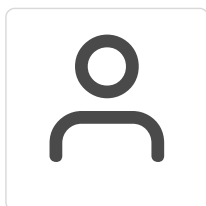
Dyrektor ds. strategii i rozwoju biznesu. Obszar specjalizacji: Sprzedaż bezpośrednia, Negocjacje, Edukacja cyfrowa, hybrydowa z wykorzystaniem najnowszych rozwiązań komunikacji w edukacji publicznej - wydział pod biura edukacji ms Warszawy. 6 lat pracy i doświadczenia w sprzedaży bezpośredniej na stanowisku Key Account Manager w DATEV AG. PRA Group 6 lat doświadczenia na stanowisku Managerskim, dyrektor ds. strategii i rozwoju biznesu w międzynarodowej grupie kapitałowej zajmującej się finansami i windykacją.

Wykształcenie:

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Stopień wykształcenia: Master's degree

Kierunek: Information Technology (IT)
Akademia Leona Koźmińskiego
Stopień wykształcenia: PhD
Kierunek: Zarządzanie



2 z 2

Radosław Król

O Mnie :

Radosław Król Trener zarządzania komunikacją i sprzedażą poprzez narzędzia cyfrowe. Freelancer.

Umiejętności

Oprogramowanie Języki Analiza finansowa i umiejętności sprzedażowe
Social Media Marketing

Otwartość i łatwość w nawiązywaniu relacji

Doświadczenie w obsłudze klienta Doświadczenia w szkoleniach

Pakiet office, zaawansowana znajomość porali społecznościowych,
tworzenie aplikacji i stron internetowych.

Angielski - B1 Niemiecki - C2

Marketing Manager z wieloletnim doświadczeniem. Zarządzałem zespołem ponad 700 osób.

Twórca personalizowanej aplikacji do komunikacji i wsparcia zdrowego trybu życia. Od wielu lat zajmuje się szkoleniami osób z kompetencji cyfrowych i działań w social mediach, zarządzaniem czasem i organizacją struktur sprzedaży. W okresie ostatnich 14 lat, przeszkoliłem ponad 200 liderów sprzedaży, a także przeprowadziłem ponad 100 innych szkoleń w których udział brało łącznie ponad 2000 osób.

2022-06- obecnie

Własna działalność gospodarcza

Program Królów Radosław Król , Warszawa

2008-07- 2023-06

Międzynarodowy Dyrektor Marketingu

Juice Plus Company , Warszawa

2022-06- obecnie

Freelancer Program Królów Radosław Król , Warszawa

Wykształcenie:

1997-09 - 2000-06

Technik Technologii Żywienia

Technikum Chemiczno Spożywcze , Poznań

2000-10- 2003-06

Hotelarstwo i Gastronomia, Licencjat WSHiG, Poznań

2001-10 - 2003-06

Biznes Europejska Akademia Sztuki Kulinarnej i Biznesu

2008-09- 2011-04

Naturoterapeuta / dietoterapeuta

Studium Edukacji Ekologicznej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja

Warunki techniczne

Warunki techniczne Minimalne wymagania sprzętowe Szkolenie prowadzone z wykorzystaniem Microsoft Teams (<https://www.microsoft.com/pl-pl/microsoft-teams/groupchat-software/>). Aby skorzystać ze szkolenia online, potrzebny jest komputer, laptop, tablet lub telefon ze stabilnym łączem internetowym i bez blokad firmowych. Zalecana minimalna prędkość pobierania danych: 10 Mb/s oraz prędkość wysyłania: 5 Mb/s. Twój komputer powinien posiadać minimum: najnowszą wersję przeglądarki internetowej (najlepiej Google Chrome), 2-rdzeniowy procesor 1,6 GHz lub szybszy, pamięć 4 GB pamięci RAM (wersja 32-bitowa – 2 GB), jeżeli chcesz zadawać pytania głosowo, konieczny jest mikrofon. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. Możesz korzystać z aplikacji Teams na urządzeniu z systemem iOS lub Android. Telefony i tablety z systemem Android: Aplikacja Teams współpracuje z urządzeniami z systemem Android przy użyciu czterech ostatnich podstawowych wersji systemu operacyjnego. Ponieważ nowe wersje systemu Android OS są opublikowane, najstarsza wersja nie będzie już obsługiwana. Telefony iPhone, tablety iPad i iPods: Zespoły działają na urządzeniach z systemem iOS w wersji 11-13. Aby uzyskać najlepsze środowisko, użyj najnowszej wersji systemów iOS i Android.

Kontakt



Piotr Puchalski

E-mail puchalski@hsiaacademy.pl

Telefon (+48) 579 568 213