

Kuźnia Ekspertów
sp. z o.o.

Zarządzanie relacjami z klientami

Numer usługi 2024/04/02/149975/2110893

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 22.07.2024 do 05.08.2024

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy działów sprzedaży, HR, osoby pracujące na stanowiskach z klientem, grupa menedżerów. Osoby, które mają doświadczenie w pracy z klientem lub dopiero rozpoczynają swoją pracę w tej dziedzinie. By wzięć udział w szkoleniu nie trzeba posiadać specyficznej wiedzy bądź umiejętności, choć będą one mile widziane.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-06-2024
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

Usługa „Kurs "Zarządzanie relacjami z klientami"” przygotowuje do zarządzania relacjami z klientami biznesowymi w zakresie marketingu, w tym planowania działań marketingowych w odniesieniu do wytycznych organizacji, stałego

monitorowania swoich wyników oraz podejmowania działań w celu zbudowania i utrzymania długoterminowych relacji z klientami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu zarządzania relacjami z klientami	definiuje korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami	Test teoretyczny
	wskazuje czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wskazuje i opisuje potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	charakteryzuje znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Buduje relacje z zespołem i klientami	charakteryzuje różnorodność potrzeb swoich klientów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	nawiązuje długoterminowe kontakty z klientkami	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	rozumie potrzeby klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	indywidualizuje ofertę i sposób kontaktu z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykorzystuje narzędzia komunikacji elektronicznej w celu nawiązania i utrzymania kontaktu z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	projektuje badania rynku skoncentrowane na diagnozie potrzeb i oczekiwań klientów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	rozdziela modele najważniejsze zachowań konsumentów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji 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?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1. Zarządzanie relacjami z klientami - wprowadzenie.
2. Korzyści wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami (gromadzenie i przechowywanie danych, obieg informacji w przedsiębiorstwie, koordynowanie relacji z klientami).
3. Strategia generalna przedsiębiorstwa, a strategia marketingowa.
4. Czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta.
5. Modele zachowań konsumentów.
6. Potrzeby i oczekiwania różnych grup klientów.
7. Diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów.
8. Trudny klient.
9. Narzędzia komunikacji elektronicznej - nawiązywanie i utrzymanie kontaktu z klientem.
10. Warsztaty i ćwiczenia.
11. Symulacja.
12. Zakończenie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.

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	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Roger

Obszar specjalizacji: Zarządzanie, marketing, PR, techniki sprzedaży, obsługa klienta, Trener biznesu, Coach.

Właściciel marek (od 2003 roku): Kuźnia Ekspertów (firma szkoleniowa), Take-out (marketing oraz badania społeczne i rynkowe) oraz Cienista Office (biura dla biznesu). Obsługiwał marketingowo m.in. takie marki jak: Fundacja „Politikos” (właściciele rodzina Wejchertów, współwłaściciele ITI), Szkoła Języków Obcych Empik (kampania ogólnopolska), marka Wilkinson, Związek Gmin Wiejskich, ENEA, Orbis S.A., Związek Miast Polskich, Fundacja Konrada Adenauera w Polsce, Wielkopolska Grupa Prawnicza, AMG Wielkopolska Grupa Inwestycyjna.

Organizator konferencji dla wielkopolskiej branży agroturystycznej w 2017 roku. W ramach międzynarodowego projektu badawczego „Protect” (Wielka Brytania, Dania, Holandia oraz Polska) dbał o wizerunek Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu. Pracował również w amerykańskich korporacjach kasynowych takich jak: Cal Neva Casino, JohnAscuaga's Nugget Hotel Resort, Circus Circus Reno (marketing).

Wykształcenie : Wyższe, absolwent Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, kierunek politologia, specjalizacja marketing polityczny.

Trener posiada co najmniej 120-godzinne doświadczenie w ostatnich 2 latach w przeprowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną przekazane podczas trwania usługi.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej. Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu.

Informacje dodatkowe

Prowadzone w ramach usługi zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. Będą to m.in.: kreatywne rozwiązywanie problemów za pomocą "burzy mózgów", symulacja zachowań, mapy mentalne.

Adres

ul. Cienista 4
60-587 Poznań
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Pawlicka

E-mail szkolenia@kuzniaekspertow.pl

Telefon (+48) 533 442 900