



Warmińsko-
Mazurski Zakład
Doskonalenia
Zawodowego w
Olsztynie



Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2024/04/15/10312/2123960

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

66,67 PLN brutto/h

66,67 PLN netto/h

📍 Iława / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 20.05.2024 do 31.05.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób zainteresowanych zdobyciem, uzupełnieniem lub podnoszeniem kompetencji i kwalifikacji zawodowych z zakresu obsługi klienta, w szczególności do: - osób, które chcą zdobyć niezbędną wiedzę do obsługi klienta - osób pracujących w działach innych, niż handlowy, pragnących poznać lub zaktualizować wiedzę z tematyki objętej szkoleniem - osób prowadzących własną działalność handlową/związaną z obsługą klienta - osób pracujących w działach handlowym/sprzedaży/obsługi klienta, które chcą rozszerzyć/uaktualnić wiedzę z zakresu obsługi kontrahentów
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	14-05-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
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

Kurs "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje uczestników do pracy na stanowiskach związanych z bezpośrednią i pośrednią obsługą klienta, zaspokajaniem jego potrzeb i nawiązywaniem stałej współpracy w celu osiągnięcia określonych celów przedsiębiorstwa.

Kurs przygotowuje do realizacji procesów obsługi w relacji z klientami biznesowymi, w tym planowania działań odniesieniu do wytycznych organizacji oraz stałego monitorowania swoich wyników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
definiuje znaczenie pojęć „dobra sprzedaż” i „profesjonalizm w sprzedaży”	formułuje denotacyjne znaczenia pojęcia „dobrej sprzedaży”	Wywiad swobodny
	wymienia podstawowe potrzeby nabywcze klientów na wybranym przykładzie	Wywiad swobodny
	formułuje główne kryteria określające znaczenie pojęcia "profesjonalizm w sprzedaży"	Wywiad swobodny
przedstawia elementy, etapy i korzyści płynące z profesjonalnej obsługi klienta	wymienia główne elementy i etapy profesjonalnej obsługi klienta	Wywiad swobodny
	definiuje podstawowe korzyści wynikające z procesu obsługi klienta	Wywiad swobodny
wykorzystuje techniki wywierania pozytywnego wrażenia na innych osobach oraz komunikuje się z klientami w sposób elastyczny i pozytywny	wymienia elementy tworzące efekt pierwszego wrażenia oraz rozpoznaje sygnały mowy ciała, które wywierają pozytywne wrażenie	Wywiad swobodny
	prowadzi rozmowę w sposób otwarty, wykorzystując gesty „przyjaznej postawy”	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje w praktyce wiadomości teoretyczne na temat efektywnej komunikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
przygotowuje się w sposób profesjonalny do rozmów handlowych oraz analizuje je pod kątem osiągniętych efektów	formułuje cele i efekty handlowe do realizacji podczas rozmowy handlowej	Wywiad swobodny
	formułuje pytania dotyczące rozmowy handlowej, które pomogą zwiększyć skuteczność obsługi klienta	Wywiad swobodny
	analizuje przebieg rozmowy handlowej w celu podwyższania efektywności sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wymienia różnice pomiędzy językiem cech i językiem korzyści	Wywiad swobodny
rozdziela język cech oraz język korzyści i wykorzystuje go do wywierania wpływu w procesie sprzedaży	stosuje w rozmowie z klientem język cech i korzyści	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wskazuje powiązania pomiędzy podstawowymi cechami produktu lub usługi a bezpośrednimi korzyściami dla klienta	Wywiad swobodny
identyfikuje potrzeby klienta i rozpoznaje jego podstawowe motywy nabywcze za pomocą systemu odpowiednich pytań	stosuje w praktyce model pytań identyfikujących, rozwijających i angażujących, jako model badania potrzeb klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	rozdziela rodzaje motywacji, którymi klienci kierują się podczas zakupu	Wywiad swobodny
	przygotowuje prezentację według trzyczłonowego modelu: wstęp – rozwinięcie – zakończenie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dopasowuje sposób i charakter prezentacji do potrzeb konkretnego klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
przedstawia produkty i usługi według modelu perswazyjnego		
przedstawia pozytywne aspekty sytuacji konfliktowej oraz stosuje adekwatną reakcję na obiekcje i zastrzeżenia klienta	wymienia pozytywne aspekty i określa szczególne warunki sytuacji konfliktowej	Wywiad swobodny
	okazuje pozytywne zachowanie werbalne na obiekcje i zastrzeżenia klientów oraz konstruktywnie tworzy argumenty wspierające sprzedaż	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje podstawowe zagrożenia w kontaktach z klientami	wymienia podstawowe zastrzeżenia klientów, dotyczące oferowanych produktów i usług	Wywiad swobodny
	formułuje pozytywną i elastyczną odpowiedź na zastrzeżenia klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
odczytuje sygnały zainteresowania zakupem i wywiera pozytywny wpływ w przełomowych momentach sprzedaży	wymienia podstawowe sygnały zainteresowania zakupem wysyłane przez klienta	Wywiad swobodny
	wymienia podstawowe zasady towarzyszące momentowi zamykania sprzedaży	Wywiad swobodny
	stosuje techniki zamykania rozmowy handlowej w praktyce	Obserwacja w warunkach symulowanych
buduje bazę „klientów na całe życie”	wymienia podstawowe zasady przyciągania/utrzymania klientów	Wywiad swobodny
	przedstawia sposoby podtrzymywania kontaktów z klientami po transakcji i zasady obsługi posprzedażowej	Wywiad swobodny
przedstawia ścieżkę dalszego doskonalenia technik sprzedażowych	wymienia podstawowe filary efektywnej sprzedaży	Wywiad swobodny
	wskazuje sposoby podwyższania umiejętności „Profesjonalnej obsługi klienta”	Wywiad swobodny

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

Program szkolenia obejmuje 24 godziny dydaktycznych zajęć teoretycznych oraz warsztatowych, w tym:

- 1. Czym jest profesjonalna sprzedaż? - 2 godz.
- 2. Skuteczna komunikacja i tworzenie relacji z klientem - 6 godz.
- 3. Badanie potrzeb klienta w celu osiągnięcia zaplanowanego efektu - 5 godzin.
- 4. Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi - 3 godz.
- 5. Sposoby i metody radzenia sobie z zastrzeżeniami do procesu sprzedaży - 3 godz.
- 6. Zamykanie procesu sprzedaży - 3 godz.
- 7. Kontakt posprzedażowy i utrzymanie relacji z klientem po transakcji - 1 godz.
- 8. Podsumowanie i analiza procesu sprzedaży – efektywne wnioski - 1 godz.

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	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	66,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	66,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ewa Kołodziejczak

Wykształcenie i dyplomy:

Mgr pedagogiki - 1990 r.

Podyplomowe studia pedagogiczne - 1991 r.

Zarządzanie placówką oświatową - studia podyplomowe - 2021 r.

Podyplomowe studia doradztwa zawodowego - 2007 r.

Trener biznesu - 2016 r.

Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach - kurs podstawowy - 2020 r.

Doświadczenie zawodowe:

1989 - 1992 - nauczyciel/wychowawca

1992 - 2001 - Asystent w Zakładzie Psychologii - Prowadzenie zajęć edukacyjnych w grupach studenckich - Wyższa Szkoła Pedagogiczna/UWM Olsztyn

1999 - V-ce Dyrektor, od 2007 r. - obecnie: Dyrektor Centrum Edukacji W-M ZDZ w Iławie, Dyrektor Szkół dla Dorosłych - policealnej, LO, zasadniczej zawodowej, gimnazjum, branżowej II stopnia, podstawowej oraz szkoły branżowej dla młodzieży I stopnia.

Wieloletnie (25 lat) doświadczenie w prowadzeniu doradztwa zawodowego w projektach UE i pracy Centrum Edukacji.

Wieloletnie (25 lat) doświadczenie w prowadzeniu pośrednictwa pracy w projektach UE i pracy Centrum Edukacji .

Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć nt. rozwoju osobistego, obsługi klienta, motywacji, prezentacji, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, kompetencji, zachowań asertywnych, aktywizacji zawodowej, kształtowania kompetencji interpersonalnych itp.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W czasie zajęć wykorzystywane są materiały dydaktyczne przygotowane przez wykładowcę w oparciu o akty prawne oraz wzorce z innych dokumentów źródłowych w postaci skryptów/plików dokumentów zapisanych elektronicznie - pdf/linków do dokumentów źródłowych.

Uczestnicy otrzymają także notatniki oraz długopisy.

Warunki uczestnictwa

Uczestnik kursu musi obsługiwać komputer w stopniu co najmniej podstawowym.

Adres

ul. Grunwaldzka 13

14-200 Iława

woj. warmińsko-mazurskie

Warmińsko–Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie CENTRUM EDUKACJI w Iławie. Sala wykładowa jest wyposażona w stoliki, krzesła, białą tablicę, markery, telewizor, flipchart do pisania, tablice multimedialne, klimatyzację, rzutnik multimedialny.

Jest przestronna i przewiewna z zapleczem sanitarnym, spełniająca wymagania BHP i ppoż.

Dla każdego uczestnika szkolenia zapewniamy stanowisko komputerowe z komputerem stacjonarnym/laptopem wraz z oprogramowaniem oraz dostępem do Internetu.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- Parking, toaleta dla osób niepełnosprawnych.

Kontakt



Andrzej Marian Kunka

E-mail a.kunka@wmzdz.pl

Telefon (+48) 507 124 249