Możliwość dofinansowania

ISOFT Grzegorz Lasek

★★★★☆

"Doskonalenie Umiejętności Doradczych: Motywacja i Komunikacja Interpersonalna"

Numer usługi 2024/04/15/6275/2124549

3 000,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
187,50 PLN brutto/h
187,50 PLN netto/h

Chotowa / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
05.09.2024 do 06.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do Sprzedawców z elementami obsługi klienta, którzy chcą podnieść kwalifikację z zakresu umiejętności sprzedażowych i obsługi, oraz poznać nowoczesne techniki negocjacyjne w pracy z klientem. Szkolenie skierowane jest do osób początkujących oraz osób posiadających już doświadczenie w pracy jako doradca klienta.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	7
Data zakończenia rekrutacji	31-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kwalifikacji doradców klienta, z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, w tym technik negocjacyjnych.
Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności z zakresu nowoczesnych technik sprzedażowych. Dodatkowo, uczestnik zapozna się z narzędziami do budowania trwałych relacji biznesowych i nauczy radzić sobie w sytuacjach stresowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza	-posiada wiedzę na temat zasad i etapów procesu sprzedażowego	Test teoretyczny
	-zna standardy profesjonalnej obsługi klienta, w tym zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej	Test teoretyczny
	-posiada wiedzę na temat narzędzi sprzedażowwych	Test teoretyczny
Umiejętności	-identyfikuje potrzeby klienta i reaguje na sytuacje kryzysowe w pracy z konsumentem	Test teoretyczny
	-skutecznie planuje działania sprzedażowe i potrafi zarządzać sobą w czasie	Test teoretyczny
	-stosuje język korzyści jako narzędzie prezentacji usług i produktów	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne	-potrafi w sposób efektywny komunikować się z klientem i odpowiadać na zidentyfikowane potrzeby konsumenta	Test teoretyczny
	-potrafi budować długotrwałe relacje biznesowe z klientem	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

tak

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa

Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

I BLOK TEMATYCZNY

Organizacja pracy na stanowisku sprzedawcy z obsługą klienta.

1. Organizacja pracy na stanowisku doradcy klienta.
2. Standardy obsługi klienta. Prawo konsumenta.
3. Proces sprzedażowy i identyfikacja potrzeb klienta -etapy i modele sprzedaży.
4. Planowanie działań sprzedażowych. Zarządzanie sobą w czasie.
5. Skuteczne narzędzia sprzedażowe.
6. Umiejętności autoprezentacji i formułowania pytań z elementami języka korzyści.
7. Techniki wywierania wpływu społecznego - zasady perswazji.

II BLOK TMATYCZNY

Komunikacja i motywacja w procesie sprzedażowym.

1. Komunikacja werbalna i pozawerbalna jako narzędzie pracy doradcy klienta.
2. Reklamacja i zastrzeżenia klienta.
3. Asertywność w pracy z klientem – metody radzenia sobie ze stresem i zarządzania własnymi emocjami w sytuacjach stresowych.
4. Taktyka negocjacyjna i motywacyjna w procesie sprzedaży.
5. Budowanie długotrwałych relacji biznesowych i obsługa posprzedażowa.
6. Pewność siebie w kontakcie 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 usługi brutto	3 000,00 PLN
Koszt usługi netto	3 000,00 PLN
Koszt godziny brutto	187,50 PLN
Koszt godziny netto	187,50 PLN
W tym koszt walidacji brutto	250,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	250,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	50,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	50,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Andrzej Śmiech

Managing Partner, Executive Coach oraz Trener Przywództwa z ponad 32-letnim doświadczeniem zawodowym w obszarze Zarządzania Sprzedażą oraz Rozwoju Zasobów Personalnych.
Od ponad 22 lat specjalizuje się w tworzeniu i prowadzeniu programów rozwojowych wspierających zarówno korporacje, jak i klientów indywidualnych w obszarze budowania relacji w oparciu o kompetencje emocjonalne.
W prowadzonych przez niego warsztatach wzięło udział ponad 29,942 uczestników (ponad 17,411 godzin szkoleniowych). Od 2001 roku prowadzi praktykę Executive Coaching w branży medialnej, IT, finansowej, motoryzacyjnej oraz produkcyjnej.
Jego indywidualne programy rozwoju kompetencji ukończyło 174 klientów (5,672 godzin coachinowych).
Jest członkiem FORBES Coaches Council, Izby Coachingu, Polskiego Stowarzyszenia ISTDP oraz dotychczas jedynym executive coachem w Polsce, który uzyskał certyfikat Emotional Intelligence Cochaing Certificate GOLEMAN EI.
Współtwórca podcastów: Jacek Walkiewicz ze Śmiechem oraz Złap Oddech ze Śmiechem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe zapewnia trener.

Adres

Chotowa 87c
39-217 Chotowa
woj. podkarpackie

Grand Chotowa Hotel Spa & Resort

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt

Aleksandra Kamyk

E-mail dotacje@isoft.biz.pl
Telefon (+48) 790 416 419