



## Specjalista ds. Obsługi Klienta i Sprzedaży Bezpośredniej + EGZAMIN

Numer usługi 2024/04/24/140933/2133728

6 400,00 PLN brutto

6 400,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

GAMA Centrum  
Szkoleń i Obsługi  
Projektów  
Europejskich,  
J.Kowalik, J.  
Suczyńska spółka  
cywilna



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 29.07.2024 do 23.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w handlu, działach handlowych, sprzedażowych, operacyjnych.  Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none"><li>Przedsiębiorców i ich pracowników</li><li>Osób prywatnych</li><li>Uczestników projektów</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	22-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	40
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Specjalista ds. Obsługi Klienta i Sprzedaży Bezpośredniej + EGZAMIN" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/ SWR 20021.22 Specjalista ds. Obsługi Klienta i Sprzedaży Bezpośredniej

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przedstawia rolę sprzedawcy w procesie sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje przepisy prawne związane z zawodem – sprzedawca</li><li>- określa przepisy BHP obowiązujące w jednostce handlowej</li><li>- organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li><li>- definiuje podstawowe pojęcia związane ze sprzedażą</li></ul>	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none"><li>- rozróżnia narzędzia komunikacyjne – umiejętność dostosowania się do rozmówcy i zastosowania metod aktywnego słuchania</li><li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta, świadomość roli i siły głosu sprzedawcy w procesie sprzedażowym</li><li>- charakteryzuje bariery komunikacyjne i sposobów ich przewyżnienia</li></ul>	Test teoretyczny
Charakteryzuje typologię klienta	<ul style="list-style-type: none"><li>- wykazuje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów</li><li>- rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji</li><li>- należyście reaguje na zastrzeżenia klienta – umiejętność radzenia sobie z obiekcjami klientów</li></ul>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z Klientem</li> <li>- cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży</li> <li>- jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta</li> <li>- dobiera i wykorzystuje język korzyści w pracy z klientem – mocne, pozytywne zwroty</li> </ul>	Test teoretyczny
Przedstawia techniki i modele sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży</li> <li>- przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży</li> <li>- rozróżnia techniki sprzedaży i umiejętnie je stosuje</li> <li>- cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży</li> <li>- definiuje etapy i modele sprzedaży – rozpoczęcie kontaktu, prowadzenie sprzedaży, finalizacja miękka i twarda</li> <li>- charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji</li> <li>- charakteryzuje zasady obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji</li> <li>- stosuje procedury postępowania reklamacyjnego</li> </ul>	Test teoretyczny
Przeprowadza negocjacje handlowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określa rodzaje negocjacji</li> <li>- przedstawia style negocjacji</li> <li>- charakteryzuje techniki i taktyki negocjacyjne</li> </ul>	Test teoretyczny
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cechuje się pewnością siebie w kontakcie z klientem</li> <li>- wykazuje elastyczność w myśleniu i działaniu oraz wytrwałość</li> <li>- kieruje się przyjętymi zasadami i logiką – konsekwentność w działaniu</li> </ul>	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

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	International Competence Verification Centre
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	International Competence Verification Centre
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak

## Program

1. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
2. Autoprezentacja i wystąpienia publiczne
3. Proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży
4. Standardy obsługi klienta
5. Typologia klienta i sposoby obsługi
6. Negocjacje handlowe

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/ SWR 20021.22 Specjalista ds. Obsługi Klienta i Sprzedaży Bezpośredniej

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

## 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	6 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Katarzyna Holeczek

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:

biuro i administracja,  
finanse i rachunkowość,  
kadry i płace,  
informatyka,  
sprzedaż i obsługa klienta,  
zarządzanie i marketing

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

## Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

## Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci – brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

## Kontakt



**Joanna Kowalik**

**E-mail** [gama.centrumszkolen@gmail.com](mailto:gama.centrumszkolen@gmail.com)

**Telefon** (+48) 660 373 344