

**Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta
+ EGZAMIN**

Numer usługi 2024/04/26/140933/2136877

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

📅 05.08.2024 do 30.08.2024

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | 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">Przedsiębiorców i ich pracownikówOsób prywatnychUczestników projektów |
| Minimalna liczba uczestników | 1 |
| Maksymalna liczba uczestników | 10 |
| Data zakończenia rekrutacji | 29-07-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 40 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0 |

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Sprzedawca z el. Obsługi Klienta oraz Obsługą Kasy Fiskalnej + 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/SP 20001.26- Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta

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">- definiuje przepisy prawne związane z zawodem – sprzedawca- określa przepisy BHP obowiązujące w jednostce handlowej- organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska- definiuje podstawowe pojęcia związane ze sprzedażą | Test teoretyczny |
| Stosuje standardy obsługi klienta | <ul style="list-style-type: none">- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem- definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w bezpośredniej pracy z klientem- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej- umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta- stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem- formułuje pytania, z wykorzystaniem ich funkcji – informacyjnej, kontrolnej, psychologicznej- kształtuje asertywną postawę w pracy z klientem – umiejętność asertywnego przyjmowania i wyrażania krytyki- należycie reaguje na zastrzeżenia klienta – umiejętność radzenia sobie z obiekcjami klientów- cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży- charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiadanie na potrzeby i oczekiwania klientów | Test teoretyczny Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|------------------|
| Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży | <ul style="list-style-type: none"> - przedstawia skuteczne techniki prezentowania ofert handlowych, znajomość praw perswazji - określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży - przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży - przedstawia wybrane techniki sprzedaży – warsztaty sprzedaży - prowadzi obsługę posprzedażową - wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji - charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji | Test teoretyczny |
| Charakteryzuje typologię klienta | <ul style="list-style-type: none"> - wykazuje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów - rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji - posiada wiedzę na temat trudnego klienta – znajomość osobowości, cech klientów oraz umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych | Test teoretyczny |
| Prowadzi negocjacje handlowe | <ul style="list-style-type: none"> - dobiera argumenty do założonego celu negocjacji handlowych - dobiera strategie negocjacyjne do typu klienta - sporządza plan negocjacji handlowej - negocjuje warunki współpracy | Test teoretyczny |
| Wykorzystuje kompetencje społeczne | <ul style="list-style-type: none"> - cechuje się pewnością siebie w kontakcie z klientem - wykazuje elastyczność w myśleniu i działaniu oraz wytrwałość - kieruje się przyjętymi zasadami i logiką – konsekwentność w działaniu - przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - współpracuje w zespole | 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 | International Competence Verification Centre |
| Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR | Tak |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego | International Competence Verification Centre |
| Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR | Tak |

Program

1. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
2. Stosuje standardy obsługi klienta
3. Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży
4. Charakteryzuje typologię klienta
5. Prowadzi negocjacje handlowe
6. Wykorzystuje kompetencje społeczne

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SP 20001.26- Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta

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

Telefon (+48) 660 373 344