



Specjalista ds. Sprzedaży z el. Obsługi Klienta + EGZAMIN

Numer usługi 2024/05/02/140933/2140224

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

📅 19.08.2024 do 13.09.2024

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 jako osoba prowadząca negocjacje i rozmowy handlowe, telemarketer, pracownik biurowy obsługi klienta i Call Centre. Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none">1. Przedsiębiorców i ich pracowników2. Osób prywatnych3. Uczestników projektów
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	12-08-2024
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 "Specjalista ds. Sprzedaży z el. Obsługi Klienta + 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/SSOK 20021.47 Specjalista ds. Sprzedaży z el. 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- wykonuje i dokumentuje podstawowe obliczenia związane ze sprzedażą i magazynowaniem	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none">- rozróżnia narzędzia komunikacyjne – umiejętnie dostosowuje się do rozmówcy i stosuje metod aktywnego słuchania- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta, świadomość roli i siły głosu sprzedawcy w procesie sprzedażowym- charakteryzuje bariery komunikacyjne i sposobów ich przewyżczania	Test teoretyczny
Charakteryzuje typologię klienta	<ul style="list-style-type: none">- rozpoznaje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów- rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji- należycie reaguje na zastrzeżenia klienta – umiejętność radzenia sobie z obiekcjami klientów- objaśnia pojęcia asertywność i techniki asertywności	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Stosuje standardy obsługi klienta</p> <p>Przeprowadza negocjacje handlowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z Klientem - interpretuje modele prezentacji produktu handlowego – umiejętne stosowanie modelu CZK - cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży - jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta - dobiera i wykorzystuje język korzyści w pracy z klientem – mocne, pozytywne zwroty - określa rodzaje negocjacji - przedstawia style negocjacji - charakteryzuje techniki i taktyki negocjacyjne 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Przedstawia techniki i modele sprzedaży</p>	<ul style="list-style-type: none"> - określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży - przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży - rozróżnia techniki sprzedaży i umiejętnie je stosuje - przedstawia rolę reklamy - stosuje strategie marketingową - definiuje etapy i modele sprzedaży – rozpoczęcie kontaktu, prowadzenie sprzedaży, finalizacja miękka i twarda - charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji - charakteryzuje zasady obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji - stosuje procedury postępowania reklamacyjnego 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Korzysta z elementów psychologii sprzedaży</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wykazuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji - kontroluje emocje w procesie sprzedaży - określa psychologiczne czynniki efektywnej sprzedaży - określa techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach w pracy 	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<p>Wykorzystuje kompetencje społeczne - umiejętnie radzi sobie w sytuacjach stresujących</p> <ul style="list-style-type: none"> - samodzielnie planuje i systematycznie wykonuje zaplanowane zadania - świadomie podejmuje samodzielne decyzje i przewiduje skutki podejmowanych działań - przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 	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. Komunikacja interpersonalna w pracy z klientem
3. Typologia klienta
4. Standardy obsługi klienta
5. Negocjacje handlowe
6. Techniki sprzedaży
7. Psychologia sprzedaży

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SSOK 20021.47 Specjalista ds. Sprzedaży z el. 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