

**Specjalista Technik Sprzedaży + EGZAMIN**

Numer usługi 2024/05/02/140933/2140229

**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

<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 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"><li>1. Przedsiębiorców i ich pracowników</li><li>2. Osób prywatnych</li><li>3. Uczestników projektów</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	12-08-2024
<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 Technik Sprzedaży + 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/STS 20001.36 Specjalista Technik Sprzedaży

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje komunikację interpersonalną w pracy z klientem	<ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w pracy z klientem</li><li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej – umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań</li><li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji pozawerbalnej –wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta</li><li>- definiuje znaczenie barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przezwycięzania</li></ul>	Test teoretyczny
Stosuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"><li>- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem</li><li>- jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta</li><li>- charakteryzuje zasady i wytyczne dotyczące wykorzystywania języka korzyści w prezentacji oferty</li><li>- przedstawia modele prezentacji produktu handlowego, umiejętnie stosowanie modelu CZK</li><li>- umiejętnie buduje długotrwałe relacje z klientami</li><li>- przedstawia zasady reagowania na zastrzeżenia i reklamację klientów</li></ul>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przedstawia skuteczne techniki prezentowania ofert handlowych, znajomość praw perswazji</li> <li>- określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży</li> <li>- przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży</li> <li>- przedstawia wybrane techniki sprzedaży – warsztaty sprzedaży</li> <li>- prowadzi obsługę posprzedażową</li> <li>- wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji</li> <li>- charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji</li> </ul>	Test teoretyczny
Buduje relacje biznesowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych</li> <li>- rozpoznaje źródło konfliktu, rodzaje konfliktu oraz posiada zdolność do rozwiązywania konfliktu</li> <li>- wykazuje etapy skutecznej negocjacji – przygotowanie, otwarcie, wprowadzenie, rozpoznanie, przetarg, zakończenie negocjacji</li> <li>- posiada umiejętności autoprezentacyjne, zasady budowania wizerunku – otwarcie negocjacji</li> <li>- rozróżnia style negocjacyjne – różnice, rola negocjatora, odzwierciedlenie</li> <li>- charakteryzuje strategie negocjacji – umiejętność dobrania strategii do sytuacji negocjacyjnej, do osoby negocjatora i do rozmówcy</li> <li>- przedstawia narzędzia negocjacyjne</li> <li>- umiejętnie tworzy model BATNA w negocjacjach – określenie kroków/zadań</li> </ul>	Test teoretyczny
Prowadzi rozmowy telefoniczne i korespondencję mailową	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia narzędzia komunikacyjne – umiejętnie dostosowuje się do rozmówcy</li> <li>- przedstawia zasady prowadzenia biznesowej rozmowy telefonicznej – rozmowy przychodzące i wychodzące</li> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji mailowej – netykieta</li> </ul>	Test teoretyczny

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

2. Standardy obsługi klienta
3. Sprzedaż i techniki sprzedaży
4. Relacje biznesowe
5. Prowadzenie rozmów telefonicznych i korespondencji mailowej

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/STS 20001.36 Specjalista Technik Sprzedaży

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.centrumzkolen@gmail.com](mailto:gama.centrumzkolen@gmail.com)

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