



Vinson Sp. z o.o

Brak ocen dla tego dostawcy

**PROFESJONALNE TECHNIKI SPRZEDAŻY I  
OBSŁUGI KLIENTA CUSTOMER  
EXPERIENCE**

Numer usługi 2024/05/09/162987/2145643

📍 Jelcz-Laskowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 21.08.2024 do 17.09.2024

7 000,00 PLN brutto

7 000,00 PLN netto

194,44 PLN brutto/h

194,44 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Usługa jest dedykowane osobom pracującym w obszarze sprzedaży i zawodowo zajmującym się nawiązywaniem relacji z klientami. Adresowane jest do właścicieli firm z działem handlowym, przedstawicieli handlowych, menedżerów sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta oraz wszystkich pracowników zaangażowanych w proces sprzedaży.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	16-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	36
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Cel edukacyjny usługi to umożliwienie uczestnikom wykorzystania różnorodnych technik komunikacji z modelu Customer Experience w praktyce, w celu skutecznego budowania relacji z klientami oraz osiągnięcia zamierzonych celów handlowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Potrafi „zahaczyć” Klienta używając techniki „Hak na Uwagę”	Zna format „Hak na Uwagę”	Test teoretyczny
Potrafi umiejętnie badać potrzeby klienta używając pytań konsultacyjnych	Zna rodzaje pytań konsultacyjnych	Test teoretyczny
Potrafi przedstawiać produkty i usługi językiem korzyści	Zna format PCK	Test teoretyczny
Potrafi skutecznie zamykać rozmowę sprzedażową i radzić sobie z obiekcjami klienta	Zna format rozmowy dotyczącej zastrzeżeń FOZ	Test teoretyczny
	Potrafi poradzić sobie z różnymi rodzajami obiekcji	Test teoretyczny
Potrafi rozpoznać typy osobowości Klientów	Potrafi rozpoznać typy osobowości Klientów	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

## Program

### Sprzedaż i obsługa Klienta - Customer Experience - wprowadzenie

1. Dlaczego klienci chcą rozmawiać, współpracować ze mną, kupują ode mnie? Model AIDA

2. Analiza klienta – przygotowanie do rozmowy
  - historia współpracy z klientem
  - wyznaczenie celu SMART na rozmowę z klientem
3. Siatka wartości – analiza klienta
  - jak mogę być postrzegany przez moich klientów? (Gość, Przyjaciół, Dostawca, Doradca)
  - wartości relacji (sympatia, rozumienie potrzeb, wiedza rynkowa, edukacja etc.)
  - wartości biznesowe (identyfikowanie problemów, ceny, serwis, jakość usług etc.)
4. Jak jestem postrzegany u tych samych klientów? Jakie atuty, rozwiązania jestem w stanie dostarczyć, żeby stworzyć wartość dodaną Klientowi? – wypracowanie konkretnych działań/usług do cross/up sellingu

#### Komunikacja w modelu „Customer Experience”

1. Ćwiczenie „Prototyp” + omówienie
2. Czym jest **Komunikacja w modelu „Customer Experience”**?
3. Aktywne słuchanie- 4 poziomy słuchania, Parafraza,- ćwiczenia w parach
4. Otwarcie rozmowy zgodnie z Customer Experience – technika „Hak na uwagę” – omówienie + ćwiczenie indywidualne „Hak na uwagę” + prezentacja

#### Sprzedaż i obsługa Klienta - Rozmowa sondująco-kreująca

1. Jakie informacje i w jaki sposób pozyskiwać, aby zweryfikować potencjał Partnera? - dyskusja moderowana
2. Ćwiczenie – sondowanie potrzeb, scenka bez przygotowania (jeden uczestnik wchodzi w rolę Klienta, drugi w rolę PH) + omówienie
3. Bank pytań otwartych do sondowania potencjału i potrzeb - ćwiczenie
4. **Metoda Sondowania-Kreowania Potencjału i Potrzeb**, truizmy, lejek truizmów – mini wykład trenerski
5. Przygotowanie truizmów do kreowania potrzeb - ćwiczenie bank truizmów pod aktualne sytuacje biznesowe
6. Warsztaty – sondowanie /kreowanie potrzeb- Każdy uczestnik odgrywa scenkę z sondowania/kreowania potencjału i potrzeb + feedback od obserwujących uczestników i trenera

#### Sprzedaż i obsługa Klienta - Rozmowa prezentująca

1. **Zasada PCK** (Potrzeba-Cecha-Korzyść), czyli dwa światy w sprzedaży – prezentacja trenerska
2. Ćwiczenie- każdy uczestnik wypracowuje PCK dla wybranego rozwiązania -indywidualne prezentacje na forum każdego uczestnika + omówienie trenerskie
3. **Typologia osobowości** - dostosowania komunikacyjne podczas prezentacji rozwiązania/oferty. O czym i jak komunikować do różnych typów osobowości klientów (uczestnicy jako pre work otrzymują testy do wypełnienia, podczas warsztatu odczytują swoje profile)

#### Warsztat obchodzenia obiekcji (FOZ)

1. Bank zastrzeżeń („czarna skrzynka” – „stereotypy”, które funkcjonują u klienta) – ustalenie listy najczęściej powtarzających się zastrzeżeń
2. Klasyfikacja obiekcji – pogrupowanie wspólnie z uczestnikami wypisanych wcześniej obiekcji
3. Prezentacja **Formatu Obchodzenia Zastrzeżeń (FOZ)**
4. Ćwiczenia w parach: stosowanie FOZ - scenki + omówienie

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Realizacja zajęć szkoleniowych	Tomasz Pilarski	21-08-2024	08:00	17:00	09:00
2 z 4 Realizacja zajęć szkoleniowych	Tomasz Pilarski	22-08-2024	08:00	17:00	09:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 4</b> Realizacja zajęć szkoleniowych	Tomasz Pilarski	16-09-2024	08:00	17:00	09:00
<b>4 z 4</b> Realizacja zajęć szkoleniowych	Tomasz Pilarski	17-09-2024	08:00	17:00	09:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	7 000,00 PLN
Koszt usługi netto	7 000,00 PLN
Koszt godziny brutto	194,44 PLN
Koszt godziny netto	194,44 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Tomasz Pilarski

Menedżer sprzedaży z ponad 25-cio letnim doświadczeniem zdobytym w renomowanych, międzynarodowych firmach branży FMCG, budowlanej, finansowo – ubezpieczeniowej oraz zarządzający własnymi klubami sportowymi. Skuteczny w zarządzaniu procesami funkcjonującymi w dużych koncernach międzynarodowych, jak i lokalnych firmach handlowo – usługowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają dodatkowe materiały szkoleniowe w postaci skryptu.

# Adres

Jelcz-Laskowice  
Jelcz-Laskowice  
woj. dolnośląskie

# Kontakt



**Tomasz Pilarski**

**E-mail** [tpilarski@vinson.pl](mailto:tpilarski@vinson.pl)

**Telefon** (+48) 662 996 254