

## Profesjonalny Sprzedawca. Sprzedaż, Obsługa klienta i Reklamacje.

Numer usługi 2024/05/13/162229/2148065

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

218,75 PLN brutto/h

218,75 PLN netto/h

TRAINING GROUP  
Sp. z o.o.



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 05.10.2024 do 06.10.2024

## 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 adresowane jest do wszystkich, którzy zajmują się w przedsiębiorstwie kontaktami z klientami, obsługą reklamacji, szefom zespołów sprzedażowym oraz wszystkim komunikującym się z klientem.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	04-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<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

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności sprzedażowych w firmie, takich jak: prowadzenie skutecznych rozmów handlowych, odpowiedniego badania potrzeb klienta, odpowiadania na potrzeby klienta językiem korzyści oraz wykorzystywanie metod i technik wywierania wpływu na klienta biznesowego na poziomie zaawansowanym.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik nabył umiejętność skutecznej sprzedaży i obsługi klienta.	- profesjonalna obsługa klienta - efektywne rozmowy z trudnym klientem - rozwiązywanie sytuacji problemowych.	Test teoretyczny

### Cel biznesowy

Wzrost wskaźników sprzedaży o 20% w ciągu kolejnego roku, wzmocnienie dobrego wizerunku firmy na rynku (jako grupy profesjonalistów) oraz zmniejszenie kosztów współpracy z klientami.

### Efekt usługi

Test wewnętrzny.

### Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Pozytywnie zdany test wewnętrzny.

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak.

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

Tak.

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

Tak.

## Program

### 1. Ewolucja metod sprzedaży. Droga do sprzedaży rozwiązań

- Jak wyglądają najnowsze trendy sprzedażowe?
- Czego pragnie „współczesny” klient?

- Jaki handlowiec jest najskuteczniejszy?
- Przejście od sprzedaży produktów do sprzedaży rozwiązań.

## 2. Nowy model wysokiej skuteczności w sprzedaży

- Omówienie najnowszych badań na temat stylów sprzedaży,
- Charakterystyka poszczególnych stylów sprzedaży.

## 3. Jak sprawić by klienci chcieli od nas więcej kupować i polecać nas innym?

- Główne założenia i cele strategiczne mojej firmy.
- Czym jest sprzedaż rozwiązań w mojej firmie?
- Czy klienci chcą od nas kupować? Kto jest naszym klientem i dlaczego miałby od nas kupować?
- Unikalne cechy naszych produktów lub rozwiązań możliwych do zaproponowania; konkurencyjność mojej oferty / usługi / rozwiązania; znajomość oferty konkurencji, „poznanie przeciwnika” i dobór strategii startowej.

## 4. Standardy profesjonalnej obsługi klienta:

- Savoir-vivre w obsłudze klienta
- Rola pracowników obsługujących klienta
- Tworzenie pozytywnego wizerunku firmy w rozmowie z klientem
- Techniki sprzedaży

## 5. Efektywna komunikacja w obsłudze klienta

- „Bariery i pomosty” w komunikowaniu się z klientami
- Komunikacja werbalna i niewerbalna z rozmowach obsługowych
- Telefoniczna obsługa klienta
- Czynniki komunikacyjne i wizerunkowe wpływające na poziom satysfakcji klienta
- Komunikacja asertywna, jako skuteczna metoda wychodzenia z trudnych sytuacji

## 6. Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych)

- Techniki tworzenia przyjaznej atmosfery w rozmowie z klientem
- Budowanie u pracowników postawy „pro-klienckiej”
- Typologia klientów- umiejętność dostosowania przebiegu rozmowy z klientem, do konkretnego typu osobowości
- Ćwiczenia komunikacyjne typu assesment center

## 7. Waga jakości obsługi reklamacji w budowaniu lojalności klientów i strategii firmy.

- Zmieniające się oczekiwania klienta wobec firmy i jakości obsługi/produktu.
- Czego potrzebuje klient do uzyskania pełnej satysfakcji?
- Jakie koszty powoduje niska jakość i reklamacje?
- Czego oczekuje od nas klient, otwarcie na potrzeby klienta?

## 8. Reklamacje, obiekcje, uwagi - definicje, powody, skutki, korzyści

- Kiedy i dlaczego klienci zgłaszają reklamacje?
- Uwagi zgłaszane przez klientów - zapytania, zastrzeżenia, skargi, obiekcje
- Reklamacja i obiekcja, jako prezent od klienta - jak to dobrze wykorzystać?
- Skutki zaniedbań w załatwianiu reklamacji, czyli, czy jest się czym przejmować?
- Co można zyskać na reklamacji - czyli jak przekształcić porażkę w sukces?

## 9. Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych.

- Skąd się biorą zastrzeżenia, niezadowolenie klienta
- Jak to odbieramy?
- Emocje towarzyszące procesowi sprzedaży /negatywne i pozytywne/ dotyczące klienta i handlowca
- Determinacja zachowań klienta
- Błędy atrybucji w kontakcie z klientem i konsekwencje tychże
- Jak pracować z emocjami własnymi i klienta?
- Techniki manipulacji stosowane przez klienta
- Komunikacja z klientem "trudnym"
- Postępowanie w wypadku zastrzeżenia, obiekcji, skargi - model rozmowy

## 10. Modele i techniki pracy w wypadku reklamacji

## 11. Postawa asertywna w kontaktach z klientem

- Jak zachować "zdrową" postawę psychiczną w sytuacjach trudnych kontaktów z klientami.
- Różne postawy w kontaktach z klientem a łagodzenie konfliktów
- Co to jest postawa asertywna?
- Radzenie sobie z agresją klienta poprzez techniki asertywne
- Podstawowe techniki asertywne wykorzystywane w procesie komunikacji z klientem

godzina szkolenia = 45 minut zajęć dydaktycznych

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 12</b> 1. Ewolucja metod sprzedaży. Droga do sprzedaży rozwiązań	Piotr Nowaczek	05-10-2024	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 12</b> 2. Nowy model wysokiej skuteczności w sprzedaży	Piotr Nowaczek	05-10-2024	09:00	10:00	01:00
<b>3 z 12</b> 3. Jak sprawić by klienci chcieli od nas więcej kupować i polecać nas innym?	Piotr Nowaczek	05-10-2024	10:00	11:00	01:00
<b>4 z 12</b> 4. Standardy profesjonalnej obsługi klienta:	Piotr Nowaczek	05-10-2024	11:00	12:00	01:00
<b>5 z 12</b> 5. Efektywna komunikacja w obsłudze klienta	Piotr Nowaczek	05-10-2024	12:00	13:00	01:00
<b>6 z 12</b> 6. Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych)	Piotr Nowaczek	05-10-2024	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 12</b> 7. Waga jakości obsługi reklamacji w budowaniu lojalności klientów i strategii firmy.	Piotr Nowaczek	06-10-2024	08:00	09:00	01:00
<b>8 z 12</b> 8. Reklamacje, obiekcje, uwagi - definicje, powody, skutki, korzyści	Piotr Nowaczek	06-10-2024	09:00	10:00	01:00
<b>9 z 12</b> 9. Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych.	Piotr Nowaczek	06-10-2024	10:00	12:00	02:00
<b>10 z 12</b> 10. Modele i techniki pracy w wypadku reklamacji	Piotr Nowaczek	06-10-2024	12:00	13:00	01:00
<b>11 z 12</b> 11. Postawa asertywna w kontaktach z klientem	Piotr Nowaczek	06-10-2024	13:00	13:45	00:45
<b>12 z 12</b> walidacja	-	06-10-2024	13:45	14:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN

---

**Koszt osobogodziny brutto**

218,75 PLN

---

**Koszt osobogodziny netto**

218,75 PLN

---

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Piotr Nowaczek

Wykształcony trener z bogatym doświadczeniem zawodowym. Na swoim koncie ma setki przeprowadzonych szkoleń. Posiada tytuł Master of Business Administration, dodatkowo ukończył studia podyplomowe na kierunku doradztwo zawodowe i coaching karier, a także podyplomowe studia menadżerskie.

## Informacje dodatkowe

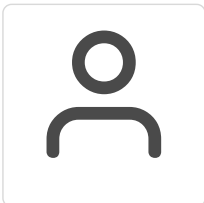
### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt w wersji elektronicznej

## Warunki techniczne

komputer lub smartfon z dostępnem do internetu oraz kamerką.

## Kontakt



### Paulina Gębura

**E-mail** [factory.szkolenia@gmail.com](mailto:factory.szkolenia@gmail.com)

**Telefon** (+48) 735 040 262