



Obsługa Klienta i Techniki Sprzedaży z Obsługą Komputera + EGZAMIN

Numer usługi 2024/05/17/140933/2153003

8 900,00 PLN brutto

8 900,00 PLN netto

178,00 PLN brutto/h

178,00 PLN netto/h

GAMA Centrum
Szkoleń i Obsługi

Projektów

Europejskich,

J.Kowalik, J.

Suczyńska spółka
cywilna

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 15.07.2024 do 16.08.2024

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	08-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	50
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa Klienta i Techniki Sprzedaży z Obsługą Komputera + 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/OTSK 20021.88 Obsługa Klienta i Techniki Sprzedaży z Obsługą Komputera

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	Test teoretyczny
Określa rolę marketingu	<ul style="list-style-type: none">- określa segmentację rynku- wykorzystuje elementy marketingu w sprzedaży- posiada wiedzę na temat cech współczesnego rynku ze szczególnym uwzględnieniem roli marketingu	Test teoretyczny
Przedstawia proces, techniki i modele sprzedaży	<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- cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży- 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- znajomość procesu zakupu- charakteryzuje zasady obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji- stosuje procedury postępowania reklamacyjnego	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Charakteryzuje zachowania konsumentów</p> <p>Przeprowadza negocjacje handlowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnia różne zachowania konsumenckie - przedstawia proces zakupu i powody podejmowania decyzji zakupowych - rozróżnia typy zachowań konsumentów wg Henry'ego Assaela (kompleksowe zachowanie na rynku, zachowanie redukujące dysonans, zachowanie nawykowe, zachowanie na rynku polegające na poszukiwaniu różnorodności) - określa rodzaje negocjacji - przedstawia style negocjacji - charakteryzuje techniki i taktyki negocjacyjne 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia przepisy prawne dotyczące obowiązku posiadania kas fiskalnych oraz kar za jego nieprzestrzeganie - posiada podstawową wiedzę na temat kas fiskalnych: budowa, tryb pracy, rodzaje kas - przygotowuje stanowisko kasowe do pracy - obsługuje kasy fiskalne – od włączenia urządzenia po wydruk paragonu - drukuje raporty fiskalne 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykorzystuje dedykowane programy komputerowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - obsługuje pakiet MS Office 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykorzystuje kompetencje społeczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole - samodzielnie organizuje stanowisko pracy - umiejętnie zarządza czasem własnym – priorytetyzacja zadań - sprawnie radzi sobie ze stresem i umiejętnie zarządza własnymi emocjami - przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 	<p>Test teoretyczny</p>

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. Marketing w sprzedaży
3. Proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży
4. Zachowania konsumentów
5. Negocjacje handlowe
6. Sprzedaż na urządzeniach fiskalnych
7. Obsługa komputera

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/OTSK 20021.88 Obsługa Klienta i Techniki Sprzedaży z Obsługą Komputera

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	8 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	178,00 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