



Fundacja Polski  
Instytut Wsparcia  
Zawodowego



## Profesjonalna obsługa klienta z elementami sprzedaży

Numer usługi 2024/05/17/160998/2153145

📍 Strzyżów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 22.07.2024 do 02.08.2024

5 120,00 PLN brutto

5 120,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

## 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>	Kurs skierowany jest do osób chcących nabyć wiedzę, kwalifikacje i uprawnienia, które powinien posiadać każdy profesjonalny pracownik obsługi klienta.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	30
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	19-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	32
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnicy kursu nabywają umiejętności związane z wykonywaniem pracy w zawodzie sprzedawcy. Aby sprzedaż przyniosła pożądane efekty, niezbędne jest profesjonalne przygotowanie do pracy przy obsłudze klienta. Realizując proces sprzedażowy, należy uwzględnić nie tylko techniki sprzedaży, ale również specyfikę produktu i charakterystykę grupy docelowej. Powodzenie procesu sprzedaży to: nawiązanie pozytywnego kontaktu poprzez prezentacje handlową.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Profesjonalna obsługa klienta	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia cechy współczesnego rynku z uwzględnieniem roli marketingu,</li><li>- charakteryzuje zachowania konsumentckie,</li></ul>	Test teoretyczny
Proces zakupu	<ul style="list-style-type: none"><li>- charakteryzuje segmentację rynku i zachowania nabywców,</li><li>- prezentuje właściwą ofertę handlową,</li><li>- charakteryzuje procesy sprzedaży i dokonywania zakupów przez konsumentów</li></ul>	Test teoretyczny
Prowadzenie procesu sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"><li>- prowadzi spotkania biznesowe i handlowe,</li><li>- charakteryzuje zasady posprzedażowe,</li><li>- omawia techniki i metody zamykania sprzedaży,</li></ul>	Test teoretyczny
Negocjacje	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia style negocjowania kontraktu handlowego,</li><li>- posiada wiedzę na temat cech skutecznego sprzedawcy</li></ul>	Test teoretyczny
Czas pracy	<ul style="list-style-type: none"><li>- umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska 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

**Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów**

uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa

**Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację**

ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.

<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak

## Program

1. Znajomość specyfiki pracy na stanowisku Profesjonalna obsługa klienta z el. sprzedaży.
2. Podstawowa wiedza na temat cech współczesnego rynku ze szczególnym uwzględnieniem roli marketingu.
3. Wiedza i znajomość zachowań konsumenckich.
4. Znajomość procesu zakupu.
5. Wiedza na temat segmentacji rynku i sposób zachowań nabywców.
6. Umiejętność właściwej prezentacji oferty handlowej, znajomość praw perswazji.
7. Znajomość etapów w procesie sprzedaży, w tym również głównych czynników dokonywania zakupów przez konsumentów.
8. Umiejętność przeprowadzenia procesu sprzedaży, prowadzenia spotkania biznesowego i handlowego.
9. Znajomość zasad obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji.
10. Znajomość technik i metod zamykania sprzedaży.
11. Znajomość stylów negocjowania kontraktu handlowego.
12. Wiedza na temat cech skutecznego sprzedawcy.
13. Umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy.

## 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 usługi brutto	5 120,00 PLN
Koszt usługi netto	5 120,00 PLN
Koszt godziny brutto	160,00 PLN

<b>Koszt godziny netto</b>	160,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji brutto</b>	0,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji netto</b>	0,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania brutto</b>	250,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania netto</b>	250,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały notes, długopis, teczka.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem rozpoczęcia kursu jest zebranie minimalnej liczby uczestników.

EGZAMIN WYMAGANY - każdy uczestnik po ukończeniu kursu musi przystąpić do egzaminu.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 1 godzina dydaktyczna (45 min).

## Adres

ul. Daszyńskiego 3  
38-100 Strzyżów  
woj. podkarpackie

## Kontakt



Zdzisław Sikora



**E-mail** [fundacja@piwz.pl](mailto:fundacja@piwz.pl)

**Telefon** (+48) 726 826 040