



Neuronauka sprzedaży i budowanie samodyscypliny w obsłudze klienta

Numer usługi 2024/05/28/8320/2164327

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 29.08.2024 do 30.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, pracujących na stanowiskach obsługi klienta, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	28-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest osiągnięcie lepszych wyników w sprzedaży, poprzez zrozumienie i wykorzystanie mechanizmów działania mózgu oraz budowanie silnej samodyscypliny w procesie handlowym. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat efektywnego wykorzystania błędów poznawczych w perswazji, poznają techniki budowania relacji opartych o zaufanie oraz swoje przekonania osłabiające i wspierające sprzedaż.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki perswazji w sprzedaży	stosuje metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Test teoretyczny
	wykorzystuje błędy poznawcze w perswazji	Test teoretyczny
	stosuje metody wzbudzania zainteresowania	Test teoretyczny
Buduje zaufanie klienta	stosuje techniki budowania „rapportu”	Test teoretyczny
	potrafi właściwie zidentyfikować stawiany cel lub problem	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?

Tak, 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?

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

Program

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Mózg, a sprzedaż

- mózg pierwotny a racjonalny,
- Jakie bodźce działają na mózg pierwotny?
- rola emocji w sprzedaży.

MODUŁ II

Wykorzystanie błędów poznawczych w perswazji

- techniki perswazji,
- budowanie przewagi konkurencyjnej,
- jak budować komunikaty, które „sprzedają”?

MODUŁ III

Psychologia budowania zaufania

- metody wzbudzania zainteresowania,
- sprzedaż przez zaufanie,
- techniki budowania „rapportu”.

MODUŁ IV

Motywacja klienta

- proces podejmowania decyzji i czynniki decyzyjne,
- nieuświadomione decyzje zakupowe,
- techniki diagnozy „ból”.

MODUŁ V

Samodyscyplina w sprzedaży

- samodyscyplina vs motywacja,
- kształtowanie się nawyków,
- techniki rozwijania samodyscypliny.

MODUŁ VI

Przekonania w sprzedaży

- przekonania wspierające i osłabiające sprzedaż,
- jak radzić sobie z przeciwnościami,
- jak podnosić poziom energii i motywacji.

MODUŁ VII

Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- praktyczne ćwiczenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	29-08-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VI	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	30-08-2024	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	30-08-2024	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 50 szkoleń z tematu neuronauki sprzedaży.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu:

sprzedaży telefonicznej,
bezpośredniej,
obsługi klienta,
autoprezentacji / mowy ciała,
negocjacji,
train the trainer.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, biuro@open-szkolenia.pl, www.open-szkolenia.pl.

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989