



Sprzedaż i obsługa klienta w relacjach B2B

Numer usługi 2024/05/28/11626/2164695

17 269,20 PLN brutto

14 040,00 PLN netto

959,40 PLN brutto/h

780,00 PLN netto/h

EUROKREATOR S.C.
RAFAŁ KUNASZYK,
ANNA KUNASZYK

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 24.09.2024 do 26.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Przedsiębiorstwa oraz ich pracownicy
Minimalna liczba uczestników	13
Maksymalna liczba uczestników	13
Data zakończenia rekrutacji	14-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy i umiejętności na temat realizacji procesów sprzedaży oraz zasad obsługi klienta. Zdobyta wiedza i umiejętności umożliwią efektywniejszą i bezproblemową współpracę z klientami, zrozumienie ich oczekiwań oraz skuteczne komunikowanie się w różnych formach kontaktu. Szkolenie ma formę aktywną, angażującą uczestników w szereg ćwiczeń, testów i dyskusji, co ma na celu praktyczne zastosowanie zdobytej wiedzy w codziennej pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie i zastosowanie sprzedaży doradczej	Uczestnicy będą rozumieli, czym jest sprzedaż doradcza, i będą potrafili ją zastosować w praktyce.	Test teoretyczny
Efektywna komunikacja z klientem	Uczestnicy będą potrafili efektywnie komunikować się z klientami w różnych formach kontaktu oraz unikać typowych błędów.	Test teoretyczny
Konstruowanie i realizacja procesu sprzedaży	Uczestnicy będą potrafili konstruować i realizować proces sprzedaży, tworzyć profil klienta, prospecting oraz budowanie oferty.	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy i umiejętności na temat realizacji procesów sprzedaży i zasad obsługi klienta. Zdobyta wiedza i umiejętności umożliwią efektywniejszą i bezproblemową współpracę z klientami. Przez słowo „ należy rozumieć każdą osobę, która kontaktuje się z firmą w jakiegokolwiek sprawie. Szkolenie ma formę aktywną, angażującą uczestników w szereg ćwiczeń, testów i dyskusji.

Efekt usługi

Podczas szkolenia wypracowane zostaną narzędzia i procesy, które uczestnicy będą mogli zastosować bezpośrednio w swojej pracy.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Feedback od uczestników i ich przełożonych zebrany w formie raportu.

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 będzie zawierał opis efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji.

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

Zostanie przeprowadzona walidacja w oparciu o test teoretyczny, który będzie zawierał kryteria weryfikacji zdefiniowane w efektach uczenia się.

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

Dokument będzie zawierał informacje o przeprowadzonej walidacji w formie testu przeprowadzonego przez specjalistę w danej dziedzinie.

Program

Sprzedaż doradcza jako fundament nowoczesnej sprzedaży obsługi klienta

- czym jest sprzedaż doradcza
- identyfikacja oczekiwania klientów
- docieranie do problemów klienta

Komunikowanie się z klientami

- typowe błędy w obsłudze klienta
- autoprezentacja
- kontakt bezpośredni z klientem
- kontakt z klientem na odległość kontakt pisemny
- kontakt z klientem na odległość kontakt telefoniczny

Konstruowanie i realizacja procesu sprzedaży proces sprzedaży czy proces zakupowy klienta?

- Tworzenie profilu klienta docelowego jako fundament
- prospectingu
- Prospecting i pozyskiwanie kontaktów do klientów
- Pierwszy kontakt z klientem
- Budowanie oferty dla klienta
- Negocjacje z klientami
- Narzędzia budowania relacji z klientami jako podstawa do
- crosssellingu i upsellingu
- Rola marketingu w procesie sprzedaży

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Czym jest sprzedaż doradcza?	Maciej Schab	24-09-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 14 Identyfikacja oczekiwań klientów	Maciej Schab	24-09-2024	09:00	10:00	01:00
3 z 14 Docieranie do problemów klienta	Maciej Schab	24-09-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 14 Pokonywanie obiekcji klientów	Maciej Schab	24-09-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 14 Typowe błędy w obsłudze klienta	Maciej Schab	24-09-2024	12:00	13:00	01:00
6 z 14 Autoprezentacja	Maciej Schab	24-09-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 14 Kontakt z klientem na odległość	Maciej Schab	24-09-2024	14:00	17:00	03:00
8 z 14 Prospecting i pozyskiwanie kontaktów do klientów	Maciej Schab	25-09-2024	08:00	09:00	01:00
9 z 14 Tworzenie profilu klienta docelowego jako fundament prospectingu	Maciej Schab	25-09-2024	09:00	10:00	01:00
10 z 14 Pierwszy kontakt z klientem	Maciej Schab	25-09-2024	10:00	11:00	01:00
11 z 14 Budowanie oferty dla klienta	Maciej Schab	25-09-2024	11:00	12:00	01:00
12 z 14 Negocjacje z klientami	Maciej Schab	25-09-2024	12:00	13:00	01:00
13 z 14 Narzędzia budowania relacji z klientami jako podstawa do crosssellingu i upsellingu	Maciej Schab	25-09-2024	13:00	15:00	02:00
14 z 14 Rola marketingu w procesie sprzedaży	Maciej Schab	25-09-2024	15:00	17:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	17 269,20 PLN
Koszt usługi netto	14 040,00 PLN
Koszt godziny brutto	959,40 PLN
Koszt godziny netto	780,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Schab

Absolwent Prawa i Nauk Politycznych, oraz studiów podyplomowych Master of Business Administration i Zarządzanie Produkcją. Posiada 18 lat doświadczenia doradczego i trenerskiego w obszarach zarządzania, sprzedaży i prawnych aspektów działalności przedsiębiorstw. Pełnił funkcję Prezesa Krakowskiego Oddziału Federacji Konsumentów. W międzynarodowej korporacji finansowej odpowiadał za koordynację działań audytowych i wsparcia sprzedaży. Był prokurentem i dyrektorem handlowym w jednej z największych spółek przemysłowych w Polsce. Odpowiadał za kierowanie działami sprzedaży, zakupów, magazynem oraz marketingiem. Opracowywał i realizował plany związane z rozwojem strategicznym przedsiębiorstwa. W ramach projektów wspierał rozwój małych i średnich przedsiębiorstw jako doradca w zakresie opracowywania biznesplanów rozwojowych. Jest autorem kilku artykułów na temat wdrażania zmian w organizacji i rozwoju przedsiębiorstw. Wykładowca przedmiotów biznesowych m.in. na Wydziale Zarządzania Akademii Górniczo Hutniczej w Krakowie oraz studiów Executive Master of Business Administration Politechniki Krakowskiej. Obecnie pełni funkcję Prezesa Zarządu spółki kapitałowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacje zostaną udostępnione uczestnikom podczas szkolenia.

Adres

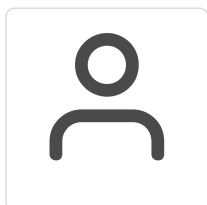
ul. Przemysłowa 13/1U

30-701 Kraków
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Paulina Chronowska

E-mail paulina.chronowska@eurokreator.eu

Telefon (+48) 609 458 834