



Profesjonalna obsługa klienta i nowoczesne techniki sprzedaży

Numer usługi 2024/06/03/134432/2168759

7 564,50 PLN brutto

6 150,00 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

OZGA GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



Poznań / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

40 h

22.07.2024 do 30.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą:

- podnieść swoje kompetencje w zakresie nowoczesnej komunikacji;
- zaktualizować techniki efektywnej sprzedaży;
- rozwijać umiejętności budowania prawidłowych relacji z klientami;
- doskonalić techniki pozyskiwania leadów i kontaktów biznesowych.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

21-07-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

40

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa rozwojowa przygotowuje uczestnika do efektywnego wykonywania zadań związanych z obsługą klienta i sprzedażą. Uczestnik buduje trwałe relacje z klientem, stosując nowoczesne techniki sprzedaży. Prowadzi trudne rozmowy, wykazując się skutecznością oraz efektywnością. Pozyskuje leady oraz zarządza nimi. Personalizuje kontakt z klientem, identyfikuje jego potrzeby oraz efektywnie zamyka sprzedaż. Rozwija umiejętności interpersonalne, empatię, proaktywność oraz zdolność pracy pod presją.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Komunikuję się efektywnie z klientami, stosując nowoczesne techniki komunikacyjne.	Charakteryzuje zasady nowoczesnej komunikacji;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje oraz podkreśla znaczenie aktywnego słuchania i empatii w komunikacji;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje nowoczesne techniki komunikacyjne w kontaktach z klientami;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Aktywnie słucha i wykazuje empatię w rozmowach z klientami;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Radzi sobie z trudnymi klientami, stosując odpowiednie techniki;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Empatycznie i profesjonalnie reagują na potrzeby klientów;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazują inicjatywę i proaktywność w komunikacji z klientami;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje kluczowe elementy budowania zaufania i lojalności klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje na znaczenie personalizacji kontaktu z klientem;	Obserwacja w warunkach symulowanych
Buduje trwałe i pozytywne relacje z klientami, zwiększając ich lojalność.	Buduje trwałe i pozytywne relacje z klientami, zwiększając ich lojalność;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozwija umiejętności interpersonalne w celu budowania zaufania klientów;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje inicjatywę i proaktywność w budowaniu relacji z klientami;	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje w praktyce nowoczesne techniki sprzedaży.	Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki sprzedaży i negocjacji;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Charakteryzuje oraz stosuje metody identyfikacji potrzeb klienta;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje skuteczne metody zamykania sprzedaży;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje zaawansowane techniki sprzedaży i negocjacji;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje i zaspokaja potrzeby klienta;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Skutecznie komunikuje się w sytuacjach wymagających negocjacji;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje inicjatywę i proaktywność w procesie sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
Pozyskuje i zarządza leadami oraz skutecznie dociera do osób decyzyjnych.	Charakteryzuje oraz stosuje strategię pozyskiwania leadów;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje oraz stosuje metody dotarcia do osób decyzyjnych;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje oraz charakteryzuje zasady personalizacji komunikacji w zależności od profilu klienta;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zarządza leadami, maksymalizując skuteczność sprzedaży;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Skutecznie komunikuje się z osobami decyzyjnymi;	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik po szkoleniu uzyska zaświadczenie zawierające - opis efektów uczenia się oraz kryteria ich weryfikacji. Dokument ten jest wydawany uczestnikom po zakończeniu usługi, pod warunkiem uzyskania pozytywnej walidacji - min. 80% prawidłowych odpowiedzi w teście teoretycznym i min. 80% obecności.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

Program

PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA: Profesjonalna obsługa klienta i nowoczesne techniki sprzedaży

Moduł 1 - Efektywna komunikacja z klientem

- Zasady nowoczesnej komunikacji – zajęcia teoretyczne
- Aktywne słuchanie i empatia - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.
- Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.

Moduł 2: Budowanie relacji z klientem

- Kompetencje miękkie w obsłudze klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.
- Sztuka budowania zaufania i lojalności klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.
- Personalizacja kontaktu z klientem - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.

Moduł 3: Nowoczesne techniki sprzedaży

- Techniki sprzedaży i negocjacji - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.
- Identyfikacja potrzeb klienta - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.
- Skuteczne metody zamykania sprzedaży - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.

Moduł 4: Pozyskiwanie i zarządzanie leadami

- Strategie pozyskiwania leadów - warsztaty z narzędziami, studia przypadków, grupowe burze mózgów.
- Jak docierać do osób decyzyjnych - warsztaty praktyczne, symulacje kontaktu z klientem.
- Personalizacja komunikacji w zależności od profilu klienta - warsztaty praktyczne, symulacje kontaktu z klientem.

Walidacja – obserwacja w warunkach symulowanych

Usługa realizowana przy wykorzystaniu metod aktywizujących uczestników - m.in. ćwiczenia, praca w zespołach, burza mózgów, studium przypadków itp.

Czas trwania szkolenia 40 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 30 godzin + przerwy 2 godz. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- minimalne doświadczenie i wiedza uczestników: min. 3 miesiące pracy w firmie
- doświadczenie zawodowe: min. 3 miesiące pracy w firmie

- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - min. 5 osób

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 23

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 23 Zasady nowoczesnej komunikacji – zajęcia teoretyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 23 Aktywne słuchanie i empatia - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	10:00	11:00	01:00
3 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	11:00	11:15	00:15
4 z 23 Aktywne słuchanie i empatia - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	11:15	13:15	02:00
5 z 23 Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	13:15	14:15	01:00
6 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 23 Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	22-07-2024	14:30	16:00	01:30
8 z 23 Kompetencje miękkie w obsłudze klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	23-07-2024	08:00	11:00	03:00
9 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	23-07-2024	11:00	11:15	00:15
10 z 23 Sztuka budowania zaufania i lojalności klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	23-07-2024	11:15	14:15	03:00
11 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	23-07-2024	14:15	14:30	00:15
12 z 23 Personalizacja kontaktu z klientem - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	23-07-2024	14:30	16:00	01:30
13 z 23 Techniki sprzedaży i negocjacji - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	29-07-2024	08:00	11:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	29-07-2024	11:00	11:15	00:15
15 z 23 Identyfikacja potrzeb klienta - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	29-07-2024	11:15	14:15	03:00
16 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	29-07-2024	14:15	14:30	00:15
17 z 23 Skuteczne metody zamykania sprzedaży - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	29-07-2024	14:30	16:00	01:30
18 z 23 Strategie pozyskiwania leadów - warsztaty z narzędziami, studia przypadków, grupowe burze mózgów.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	30-07-2024	08:00	11:00	03:00
19 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	30-07-2024	11:00	11:15	00:15
20 z 23 Jak docierać do osób decyzyjnych - warsztaty praktyczne, symulacje kontaktu z klientem.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	30-07-2024	11:15	13:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
21 z 23 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	30-07-2024	13:15	13:30	00:15
22 z 23 Personalizacja komunikacji w zależności od profilu klienta - warsztaty praktyczne, symulacje kontaktu z klientem.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	30-07-2024	13:30	15:30	02:00
23 z 23 Walidacja – obserwacja w warunkach symulowanych	-	30-07-2024	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 564,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	189,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Bartkowiak-Zawadzka

Specjalizacja: zarządzanie, sprzedaż, negocjacje, przywództwo, zarządzanie kapitałem ludzkim, marketing. Trener biznesu, wykładowca uczelni wyższych (MBA, studia podyplomowe), mówca motywacyjny największych konferencji w Polsce. Od 23 lat doradza oraz prowadzi szkolenia dla firm w Polsce oraz za granicą. Wykształcenie wyższe. Poznała sprzedaż z każdego poziomu partnerstwa

biznesowego, zaczynając od sprzedawcy, opiekuna handlowego, poprzez KA Managera aż do trenera sprzedaży. Posiada ponad 2500 przeszkolonych uczestników szkoleń. oświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: aktywnie prowadzi szkolenia dla firm z szeroko rozumianych kompetencji sprzedażowych m.in. dla firmy DBL Poznań, Prebena Polska, Tadar.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Dostęp do materiałów online i offline: prezentacje ze szkolenia, skrypt, zestawy ćwiczeń przygotowane przez trenera.

Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia 40 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 30 godzin + przerwy 2 godz. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zdaniu testu
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług

-
- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
 - Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
 - Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

Adres

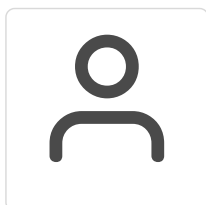
ul. Marcelińska 90
60-324 Poznań
woj. wielkopolskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marta Ozga

E-mail marta.ozga@ozgaconsulting.com

Telefon (+48) 501 161 301