



Profesjonalna obsługa klienta i nowoczesne techniki sprzedaży dla branży TSL

Numer usługi 2024/06/03/134432/2168964

7 564,50 PLN brutto

6 150,00 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

OZGA GROUP
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA



📍 Zbrudzewo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 31.07.2024 do 21.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób z branży TSL, które chcą:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	18
Data zakończenia rekrutacji	30-07-2024
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
Skutecznie zarządza marką i relacjami z klientami.	Charakteryzuje zasady tworzenia unikalnej propozycji wartości;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje oraz charakteryzuje kluczowe elementy skutecznych kampanii marketingowych i strategii budowania marki;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Charakteryzuje metody budowania długoterminowych partnerstw z klientami oraz techniki personalizacji usług;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Tworzy unikalną propozycję wartości;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Planuje i realizuje skuteczne kampanie marketingowe;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Efektywnie współpracuje z zespołem w planowaniu i realizacji kampanii marketingowych;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje inicjatywę i proaktywność w budowaniu i utrzymywaniu relacji z klientami, dbając o ich indywidualne potrzeby i satysfakcję.	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% punktów za wykonane zadania 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

Dlaczego warto uczestniczyć w tym szkoleniu?

Szkolenie to jest niezbędnym krokiem dla profesjonalistów z branży TSL, którzy chcą podnieść swoje umiejętności w zakresie obsługi klienta i sprzedaży. Uczestnictwo w szkoleniu pozwoli Ci:

- **Efektywnie Komunikować się z Klientami:** Nauczysz się nowoczesnych technik komunikacyjnych, które zwiększą satysfakcję klientów i poprawią Twoje umiejętności interpersonalne.
- **Budować Trwałe Relacje:** Zdobędziesz umiejętności budowania długotrwałych relacji z klientami, co zwiększy ich lojalność i przyczyni się do sukcesu Twojej firmy.
- **Zwiększyć Skuteczność Sprzedażową:** Poznasz nowoczesne techniki sprzedaży i negocjacji, co pozwoli Ci efektywnie identyfikować potrzeby klientów, zamykać sprzedaż i zarządzać leadami.
- **Budować Konkurencyjność:** Dowiesz się, jak analizować rynek i konkurencję, tworzyć unikalną propozycję wartości oraz optymalizować procesy operacyjne i marketingowe, co pozwoli Ci wyróżnić się na tle konkurencji.

Szkolenie jest intensywne i praktyczne, co umożliwi natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy w codziennej pracy. Dzięki interaktywnym metodom nauczania, takim jak warsztaty, studia przypadków i symulacje, zdobędziesz praktyczne umiejętności, które przełożą się na realne wyniki.

PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA: Profesjonalna obsługa klienta i nowoczesne techniki sprzedaży dla branży TSL

Moduł 1: Efektywna Komunikacja z Klientem

- **Zasady nowoczesnej komunikacji w branży TSL** – 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 w TSL** - 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 w TSL** - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.
- **Identyfikacja potrzeb klienta w TSL** - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.
- **Skuteczne metody zamykania sprzedaży** - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.

Moduł 4: Marketing, branding i budowanie relacji z klientami w TSL

- **Tworzenie unikalnej propozycji wartości** - warsztaty kreatywne, symulacje, analiza przypadków
- **Skuteczne kampanie marketingowe i budowanie marki** - interaktywne prezentacje, studia przypadków, ćwiczenia kreatywne.
- **Długoterminowe partnerstwa i personalizacja usług** - warsztaty

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: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Zasady nowoczesnej komunikacji w branży TSL – zajęcia teoretyczne	Izabela Janowska	31-07-2024	08:00	11:00	03:00
2 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	31-07-2024	11:00	11:15	00:15
3 z 21 Aktywne słuchanie i empatia - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Izabela Janowska	31-07-2024	11:15	13:45	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	31-07-2024	13:45	14:00	00:15
5 z 21 Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Izabela Janowska	31-07-2024	14:00	16:00	02:00
6 z 21 Kompetencje miękkie w obsłudze klienta w TSL - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.	Izabela Janowska	07-08-2024	08:00	11:00	03:00
7 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	07-08-2024	11:00	11:15	00:15
8 z 21 Sztuka budowania zaufania i lojalności klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje.	Izabela Janowska	07-08-2024	11:15	13:45	02:30
9 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	07-08-2024	13:45	14:00	00:15
10 z 21 Personalizacja kontaktu z klientem - warsztaty praktyczne, role-play, case studies.	Izabela Janowska	07-08-2024	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 21 Techniki sprzedaży i negocjacji w TSL - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Izabela Janowska	14-08-2024	08:00	11:00	03:00
12 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	14-08-2024	11:00	11:15	00:15
13 z 21 Identyfikacja potrzeb klienta w TSL - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Izabela Janowska	14-08-2024	11:15	13:45	02:30
14 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	14-08-2024	13:45	14:00	00:15
15 z 21 Skuteczne metody zamykania sprzedaży - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia.	Izabela Janowska	14-08-2024	14:00	16:00	02:00
16 z 21 Tworzenie unikalnej propozycji wartości - warsztaty kreatywne, symulacje, analiza przypadków	Izabela Janowska	21-08-2024	08:00	11:00	03:00
17 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	21-08-2024	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 21 Skuteczne kampanie marketingowe i budowanie marki - interaktywne prezentacje, studia przypadków, ćwiczenia kreatywne.	Izabela Janowska	21-08-2024	11:15	13:45	02:30
19 z 21 Przerwa	Izabela Janowska	21-08-2024	13:45	14:00	00:15
20 z 21 Długoterminowe partnerstwa i personalizacja usług - warsztaty	Izabela Janowska	21-08-2024	14:00	15:30	01:30
21 z 21 Walidacja – obserwacja w warunkach symulowanych	-	21-08-2024	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



Izabela Janowska

Trener, coach, mentorka. Specjalizacja: budowanie relacji, komunikacja, zarządzaniem zespołami i projektami, marketing i sprzedaż. Realizuje programy mentoringowe dla managerów, programy szkoleniowe, warsztaty dla zespołów i warsztaty wspierające kobiety w organizacjach. Prowadzi sesje indywidualne i autorskie warsztaty rozwojowe dla kobiet „MY SECRET POTENTIAL”. Jest mentorką w Fundacji Liderki Biznesu.

Ukończyła certyfikację Coacha Kognitywnego - Soul, Life & Business, Szkołę Facylitacji Pathways, certyfikację Mindsonar, Akademię Trenerów Mentalnych i Akademię Komunikacji. Ukończyła kurs Spirit Junkie Master Class Gabriele Bernstein. Przez 15 lat byłam członkiem zarządu w agencji public relations. Pracowałam zarówno dla największych marek, jak również dla średnich i małych firm. Wykształcenie wyższe- Uniwersytet ekonomiczny w Poznaniu - ekonomia - marketing i zarządzanie oraz PR. Doświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: prowadzi aktywnie szkolenia m.in. w EY, Mercedes Duda. Kwalifikacje zawodowe 2022 r. - Certyfikowany Coach Kognitywny, Certyfikowany Facylitator; 2021 - Certyfikowany Trener Mentalny, Certyfikowany Trener Komunikacji; 2019 - Mentor Fundacja Liderki Biznesu

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. Śremska 134c
63-100 Zbrudzewo
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