



Wektor Wiedzy Sp. z o.o.



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Numer usługi 2024/06/07/43371/2174909

Rzeszów / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

12 h

05.09.2024 do 06.09.2024

2 091,00 PLN brutto

1 700,00 PLN netto

174,25 PLN brutto/h

141,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kurs przeznaczony jest dla osób, które na codzień pracują w obsłudze klienta
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	04-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Kurs przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje postawy skutecznego partnera biznesowego i pozyskuje przychylność klienta	- określa kiedy klient przekonuje się do wyboru oferty - stosuje technikę „Znajdź-Pokaż-Utrzymaj”	Test teoretyczny
Skutecznie opisuje firmę, siebie i usługi podczas prezentacji, komunikuje się i radzi sobie w trudnych sytuacjach podczas rozmowy.	- określa ramy „kultury rozmowy” - używa mocnych, pozytywnych zwrotów – język korzyści - definiuje mechanizm i powody odmowy Klienta	Test teoretyczny
Ocenia jak prawidłowo zachowywać się w różnych sytuacjach w pracy zawodowej	- pracuje ze świadomością poziomu swojej wiedzy i umiejętności, - definiuje swoje potrzeby w zakresie samokształcenia - prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu	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, zawiera informacje dotyczące pozyskanej wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.

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

Tak, zawiera potwierdzenie.

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

Tak, zawiera potwierdzenie.

Program

1. Budowanie postawy skutecznego partnera biznesowego:

kiedy klient przekonuje się do wyboru oferty?

co oznacza, że firma jest „zorientowana na klienta” (co wiesz o swoich produktach? co chciałby usłyszeć klient? czym się wyróżniasz spośród innych biur rachunkowych? dlaczego klient ma wybrać akurat Twoją ofertę, a nie konkurencji?),

co oznacza budowanie odpowiednich relacji z klientami,

przedstawiamy swoje sposoby planowania rozmowy i formułowania celów: cel maksymalny, cel pośredni i cel minimalny.

2. Jak pozyskać przychylność klienta:

co doradca powinien mieć przygotowane do rozmowy,

co oznaczają oczekiwania klientów: obsługowe, produktowe, psychologiczne?

formuły budujące relacje z klientem,

przestań „nadawać” i być „oferciarzem” a zacznij umiejętnie pytać,

Technika „Znajdź-Pokaż-Utrzymaj” wartość dodaną dla klienta,

„Selling” - Sytuacja, Problem, Implikacja, Niezbędny zysk (Situation, Problem, Implication, Need Payoff).

3. Jak skutecznie opisywać firmę, siebie i usługi podczas prezentacji:

znajdź to coś... - czy Ty wiesz czym się wyróżniasz spośród konkurencji? Czy klient wie?

poznajemy zasady efektywnej prezentacji oferty podczas rozmowy na bazie języka

korzyści,

konstruujemy skuteczną treść oferty w kontekście 4 imperatyw – czyli, czym

kierują się klienci podejmując decyzje,

określamy ramy „kultury rozmowy”,

4. Oferowanie swoich usług, czyli NIE sprzedajemy, lecz oferujemy korzyści

- etapy rozmowy:

otwarcie rozmowy – jak „budować dobry grunt”,

sondowanie – w czym rzecz, czyli eliminacja „ból” klienta” i „przyjemność” na przyszłość,

prezentacja i udzielanie odpowiedzi – jak je „zanurzyć w korzyściach”? (formuła Cecha-

Zalety-Korzyść-Pytanie),

eliminacja zastrzeżeń – jak radzić sobie z obiekcjami i odmową klienta?

pozytywne podsumowanie – „to jedno zdanie na koniec utkwi w pamięci klienta”!

5. Skuteczna komunikacja:

„jakie pytanie, taka odpowiedź” - jak konstruować pytania zwiększające szanse

sprzedażowe w rozmowie,

jak pokazać, że jestem skutecznym słuchaczem wręcz empatycznym słuchaczem,

parafraza – jej zalety, zastosowanie (kiedy? jak?),

użycie mocnych, pozytywnych zwrotów – język korzyści,

błędy językowe, niepożądane słowa („czarna lista”), niezręczne wyrażenia,

przestawienia rozmowy na „inny tor”,

czy precyzyjnie formułujesz komunikat? – obraz z punktu widzenia klienta,

6. Jak radzić sobie z obsługą klienta w trudnych sytuacjach podczas rozmowy:

mechanizm i powody odmowy Klienta,

skąd bierze się podejście roszczeniowe Klienta i jak z nim sobie poradzić,

obrona przed manipulacjami ze strony klienta,

eliminacja zastrzeżeń oraz obrona własnej oferty i marki,

sztuka zwrócenia uwagi klientowi – jak to robić, aby nie prowokować.

7. Narzędzia skutecznego prowadzenia negocjacji handlowych

sytuacje oporu drugiej strony negocjacyjnego, jak sztywność negocjacyjna i zasady

przeciwdziałania im ze strony kupującego,

zasady przeciwdziałania próbom manipulacji lub blefu,

zasady radzenie sobie z niezdeterminowanymi, emocjonalnymi, nieprzygotowanymi

chaotycznymi lub agresywnymi negocjatorami,

prawa asertywności w negocjacjach w trudnych sytuacjach,

asertywne eksponowanie swoich oczekiwań,

asertywna reakcja na lekceważącą, napastliwą, agresywną postawę partnera

negocjacyjnego,

zachowywanie dystansu emocjonalnego.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych.

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 przypadający na 1 uczestnika brutto	2 091,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	174,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Jankowski

Absolwent zarządzania i finansów dwóch uczelni. Certyfikowany trener biznesu. Licencjonowany trener Structogram® Training System, metodologii bazującej na analizie biostrukturalnej. Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48, badającego odporność psychiczną, wykorzystywanego w pracy z wydajnością i efektywnością. Na jego podstawie prowadzi sesje rozwojowe. Wykłada na wyższych uczelniach i seminariach biznesowych. Specjalizuje się w sprzedaży, zarządzaniu zasobami ludzkimi, marketingu. Podczas 24 lat pracy w międzynarodowych instytucjach oraz własnej działalności zebrał doświadczenie w obszarze rekrutacji, sprzedaży, zarządzania i coachingu. Wdrażał i szkolił pracowników z zakresu technik aktywnej sprzedaży, rozwoju kompetencji osobistych. Posiada doskonałą znajomość specyfiki franchisingu (prowadził w tej formule placówkę bankową) i network marketingu. W ramach swoich specjalizacji prowadzi projekty rozwojowe, których celem jest zwiększanie efektywności osobistej. Prelegent na kongresach rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma komplet materiałów szkoleniowych przygotowany przez prowadzących:

Informacje dodatkowe

Cena bez VAT dla opłacających szkolenie, w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej: <https://wektorwiedzy.pl/>

Adres

al. Józefa Piłsudskiego 40/14

35-001 Rzeszów

woj. podkarpackie

Siedziba Zamawiającego

Kontakt



Anna Wilk

E-mail a.wilk@wektorwiedzy.pl

Telefon (+48) 17 2831 004