



## Szkolenie Komunikacja w biznesie i zarządzanie relacjami z klientami

Numer usługi 2024/06/10/154081/2178205

2 500,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

156,25 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

WBS WOMEN  
BUSINESS  
SOLUTIONS Anita  
Cyglicka



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 11.09.2024 do 12.09.2024

## Informacje podstawowe

|  |   |
|--|---|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi  |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli firm, osób zarządzających firmą, kadry kierowniczej, pracowników zarządzających relacjami z klientami.        |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 1   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 8   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 10-09-2024  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | zdalna w czasie rzeczywistym  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 16  |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania” |

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie „Komunikacja w biznesie i zarządzanie relacjami z klientami” potwierdza przygotowanie do efektywnej komunikacji biznesowej oraz samodzielnego zarządzania relacjami z klientami. Celem edukacyjnym jest przekazanie wiedzy w zakresie zarządzania komunikacją w firmie. Szkolenie uczy jak skutecznie realizować zaplanowane cele.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji |
|--|--|------------------|
| - posługuje się wiedzą w zakresie komunikacji z klientem biznesowym      | <ul style="list-style-type: none"><li>- zna techniki wywieranie wpływu</li><li>- identyfikuje style komunikacji</li><li>- charakteryzuje techniki przygotowania do spotkań z klientami</li><li>- opisuje jak budować relacje z klientem biznesowym</li></ul> | Test teoretyczny |
| - udziela informacji zwrotnej zgodnie z wybranymi technikami komunikacji | <ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje potrzeby komunikacji biznesowej</li><li>- identyfikuje potrzeby klienta</li><li>- opisuje wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej</li></ul>   | Test teoretyczny |
| - posługuje się wiedzą w zakresie zarządzania czasem w biznesie          | <ul style="list-style-type: none"><li>- charakteryzuje sposoby zarządzania czasem</li><li>- rozumie zależność zarządzania czasem w kontekście zwiększania przychodu</li><li>- opisuje strategię wywierania wpływu</li></ul>                                  | Test teoretyczny |
| - wykorzystuje w praktyce zdobytą wiedzę                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- potrafi dopasować produkt/usługę</li><li>- umie zarządzać emocjami w procesie sprzedaży i realizacji</li><li>- potrafi egzekwować granice</li><li>- potrafi budować matrycę priorytetów i planowania</li></ul>       | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający ukończenie usługi rozwojowej 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?**

Dokument będzie zawierał opis, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

Ramowy program usługi Program realizowany jest w 16 godzinach dydaktycznych (teoretycznych oraz warsztatowych), w tym:

1. Wywieranie na swoich klientach i partnerach biznesowych dobrego wrażenia - 1 godz. dydaktyczna
2. Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji - 2 godziny dydaktyczne
3. Sposoby identyfikowania potrzeb klienta - 2 godziny dydaktyczne
4. Strategie wywierania wpływu - 2 godziny dydaktyczne
5. Zarządzanie oczekiwaniami klienta - 2 godziny dydaktyczne
6. Dopasowanie produktu, usługi - 2 godzina dydaktyczne
7. Zarządzanie emocjami obu stron w procesie sprzedaży i realizacji usługi - 2 godziny dydaktyczne
8. Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usługi - 2 godziny dydaktyczne
9. Matryca priorytetów i planowanie - 1 godziny dydaktyczna

Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli firm, osób zarządzających firmą, kadry kierowniczej, pracowników zarządzających relacjami z klientami.

Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., w trakcie jednego dnia szkoleniowego zajęć przewidziano dwie przerwy po 15 min. W przypadku wystąpienia dodatkowych przerw czas trwania szkolenia zostanie wydłużony o czas dodatkowych przerw. W przypadku konieczności zrobienia wcześniejszej przerwy czas przerwy głównej zostanie skrócony o czas trwania wcześniejszej przerwy. Przewidziane przerwy nie są wliczone w czas usługi.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 10</b><br>Wywieranie wpływu na klientach i partnerach biznesowych dobrego wrażenia                    | Anita Cyglicka | 11-09-2024            | 09:00               | 09:45               | 00:45         |
| <b>2 z 10</b><br>Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji | Anita Cyglicka | 11-09-2024            | 09:45               | 11:15               | 01:30         |
| <b>3 z 10</b> Sposoby identyfikowania potrzeb klienta  | Anita Cyglicka | 11-09-2024            | 11:30               | 13:00               | 01:30         |

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>4 z 10</b> Strategia wywierania wpływu                                  | Anita Cyglicka | 11-09-2024            | 13:00               | 14:30               | 01:30         |
| <b>5 z 10</b> Zarządzanie oczekiwaniami klienta                            | Anita Cyglicka | 11-09-2024            | 14:45               | 16:15               | 01:30         |
| <b>6 z 10</b> Dopasowanie produktu, usługi                                 | Anita Cyglicka | 12-09-2024            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <b>7 z 10</b> Zarządzanie emocjami w procesie sprzedaży, realizacji usługi | Anita Cyglicka | 12-09-2024            | 10:30               | 12:00               | 01:30         |
| <b>8 z 10</b> Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usługi | Anita Cyglicka | 12-09-2024            | 12:15               | 13:45               | 01:30         |
| <b>9 z 10</b> Matryca priorytetów i planowanie                             | Anita Cyglicka | 12-09-2024            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |
| <b>10 z 10</b> Walidacja   | -              | 12-09-2024            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 500,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 500,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 156,25 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 156,25 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Anita Cyglicka

Anita Cyglicka - ukończyła MBA na Uniwersytecie Warmińsko- Mazurskim w Olsztynie „Zarządzanie organizacją”, jest trenerem i szkoleniowcem z 15-letnim doświadczeniem we współpracy z zespołami wielokulturowymi i wielopokoleniowymi w międzynarodowych korporacjach. Posiada doświadczenie w prowadzeniu rekrutacji, szkoleń dla pracowników wszystkich szczebli, w firmach o profilu produkcyjnym i sprzedażowym. Zajmuje się budowaniem komunikacji zespołów wielonarodowych, funkcjonujących w rozproszonej strukturze organizacyjnej. Pisze wnioski dotacyjne i współpracuje z menadżerami wszystkich szczebli, umacniając w przekonaniu

o wartości wdrażania procesów umożliwiających wzrost efektywności organizacji. Jako certyfikowany coach P&M w pracy stosuje podejście oparte na współpracy i wsparciu rozwoju innych. Prowadzi szkolenia z umiejętności miękkich i HR, dla top imid menadżerów, specjalistów, w tym kursy specjalistyczne z zakresu obsługi klienta, sprzedaży, HR, kursy przygotowujące trenerów i coachów do prowadzenia szkoleń i sesji coachingowych. W okresie ostatnich 5 lat ukończyła szkolenia w zakresie podnoszenia kompetencji trenera szkoleniowca - specjalista ds. marketingu i reklamy, przedstawiciel handlowy, wykorzystania sztucznej inteligencji w socjal mediach, obsługi klienta VIP, prowadzenia rozmów handlowych, negocjacji i podpisywania umów, zarządzania przedsiębiorstwem, komunikacji profesjonalnego menadżera firmy.

Przeprowadziła co najmniej 400 h szkoleniowych dla firm MŚP.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Szkolenie nie wymaga wstępnego przygotowania.
2. Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., w trakcie jednego dnia szkoleniowego zajęć przewidziano dwie 15 - minutowe przerwy.
3. Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o zakończeniu szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Chętny do udziału w szkoleniu :

1. przesyła zgłoszenie na mail [info@wbs.net.pl](mailto:info@wbs.net.pl)
2. wypełnia potrzebną dokumentację u wybranego Operatora
3. po otrzymaniu decyzji o refundacji oraz podpisaniu umów z Operatorem i firmą szkoleniową otrzymuje ID wsparcia i zapisuje się na szkolenie w BUR
4. wpłaca zaliczkę za szkolenie, odbywa szkolenie, wypełnia dokumentacje szkoleniową oraz ankietę w BUR.
5. rozlicza się za szkolenie oraz rzygotowuje dokumentację rozliczeniową do refundacji, którą składa do operatora.

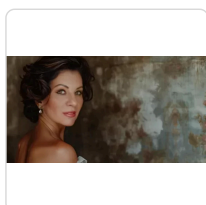
### Informacje dodatkowe

Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

# Warunki techniczne

Szkolenie realizowane za pomocą platformy zoom. Wymagania techniczne sprzętu: procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps. Link dostępowy przesyłany uczestnikom na minimum dwa dni przed rozpoczęciem szkolenia. Ważność linku obejmuje czas usługi.

## Kontakt



**ANITA CYGLICKA**

**E-mail** [info@wbs.net.pl](mailto:info@wbs.net.pl)

**Telefon** (+48) 661 919 361