



PERFECTA Anna  
Miastkowska



## "Skuteczna Sprzedaż i Obsługa Klienta czyli pomaganie przez sprzedawanie. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym".

Numer usługi 2024/06/11/148838/2178609

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 03.07.2024 do 05.07.2024

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	01-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dysponuje wiedzą o procesie sprzedaży .	Wymienia etapy procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Właściwie dobiera kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta.	Test teoretyczny
	Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym.	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o kliencie i zasadach tworzenia Buyer Persony.	Określa zasady tworzenia Buyer Persony .	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy osobowości klientów.	Test teoretyczny
Odkrywa potrzeby klientów.	Konstruuje odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy.	Test teoretyczny
Rozpoznaje i unika podstawowych błędów popełnianych w procesie sprzedaży.	Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie.	Test teoretyczny
Negocjuje i skutecznie przekonuje klienta do proponowanego rozwiązania.	Wybiera trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta	Test teoretyczny
	Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu.	Test teoretyczny
Prezentuje interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem.	Prezentuje ofertę językiem korzyści.	Test teoretyczny
	Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców.</p> <p>Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.</p>	Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową.	Test teoretyczny
	Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców	Test teoretyczny
	Tworzy różne rodzaje angażującego contentu.	Test teoretyczny
	Dopasowuje zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem.	Test teoretyczny
<p>Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych.</p>	Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży.	Test teoretyczny
	Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych.	Test teoretyczny
<p>Stosuje skuteczny prospecting.</p> <p>Organizuje pracę w sposób niewymagający nadzoru</p>	Stosuje proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych.	Test teoretyczny
	Samodzielnie planuje pracę sprzedażową i obsługi klienta	Test teoretyczny
	Samodzielnie ocenia efekty własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość.	Test teoretyczny
<p>Współpracuje i buduje relacje.</p>	Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem.	Test teoretyczny
<p>Dysponuje wiedzą o zasadach realizacji skutecznej sprzedaży.</p>	Opisuje techniki stosowane w skutecznej komunikacji z klientem do budowania relacji.	Test teoretyczny
	Wymienia techniki handlowe stosowane w poszczególnych etapach procesu sprzedaży.	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 uzyskanie kompetencji 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 potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.
2. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
3. Kim jest mój klient. Budowanie relacji.
4. „Kamień w bute” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?
5. Właściwe zadawanie pytań.
6. Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta?
7. Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.
8. Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.
9. Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?
10. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
11. Skuteczna finalizacja.
12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.
13. Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.
14. Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju.
15. Walidacja. Teoretyczny test wiedzy.

Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym trwa 21 godzin zegarowych, każda godzina to 60 minut. Przerwy oraz walidacja wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 16 osób. Od uczestników wymagany jest dostęp do Internetu oraz komputera lub innego sprzętu przenośnego z dostępem do internetu z mikrofonem i głośnikiem oraz wideo. Podczas prowadzenia zajęć nie jest wymagane stałe korzystanie z wideo i mikrofonu przez uczestników, wymagane jest w zakresie niezbędnym i umożliwiającym niezakócające prowadzenie zajęć w grupie.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 20</b> Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	03-07-2024	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 20</b> Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	03-07-2024	09:00	11:00	02:00
<b>3 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	03-07-2024	11:00	11:15	00:15
<b>4 z 20</b> Kim jest mój klient. Budowanie relacji. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	03-07-2024	11:15	13:00	01:45
<b>5 z 20</b> Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	03-07-2024	13:00	13:15	00:15
<b>6 z 20</b> „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	03-07-2024	13:15	15:00	01:45
<b>7 z 20</b> Właściwe zadawanie pytań. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	03-07-2024	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>8 z 20</b> Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	08:00	09:00	01:00
<b>9 z 20</b> Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	09:00	10:00	01:00
<b>10 z 20</b> Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	10:00	11:00	01:00
<b>11 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	04-07-2024	11:00	11:15	00:15
<b>12 z 20</b> Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	11:15	13:00	01:45
<b>13 z 20</b> Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	04-07-2024	13:00	13:15	00:15
<b>14 z 20</b> Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	13:15	14:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>15 z 20</b> Skuteczna finalizacja. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	04-07-2024	14:45	16:00	01:15
<b>16 z 20</b> Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	05-07-2024	08:00	09:30	01:30
<b>17 z 20</b> Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	05-07-2024	09:30	11:00	01:30
<b>18 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	05-07-2024	11:00	11:15	00:15
<b>19 z 20</b> Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	05-07-2024	11:15	12:30	01:15
<b>20 z 20</b> Walidacja. Teoretyczny test wiedzy.	-	05-07-2024	12:30	13:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, quizy, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Work Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:



Szkolenie będzie prowadzone poprzez TEAMS.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie sacjonarne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarów wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

## Kontakt



**Anna Miastkowska**

**E-mail** [kontakt@annamiastkowska.pl](mailto:kontakt@annamiastkowska.pl)

**Telefon** (+48) 500 100 154