



Mistrzowska obsługa klienta i innowacyjne techniki sprzedaży

Numer usługi 2024/06/11/134432/2178875

6 808,05 PLN brutto

5 535,00 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

OZGA GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



Bydgoszcz / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

36 h

10.09.2024 do 18.09.2024

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

09-09-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

36

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

Korzyści z udziału w szkoleniu "Mistrzowska obsługa klienta i innowacyjne techniki sprzedaży"

- **Zasady nowoczesnej komunikacji:** Nauczysz się nowoczesnych technik komunikacyjnych, co poprawi jakość interakcji z klientami.
- **Aktywne słuchanie i empatia:** Warsztaty praktyczne pozwolą na doskonalenie umiejętności aktywnego słuchania i empatii, co zwiększy satysfakcję klientów.
- **Radzenie sobie z trudnymi klientami:** Ćwiczenia i case studies pomogą w rozwinięciu skutecznych strategii radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, co poprawi relacje z klientami.
- **Budowanie relacji z klientem:** Zdobędziesz kompetencje miękkie niezbędne do budowania trwałych relacji z klientami, co zwiększy ich lojalność.
- **Sztuka budowania zaufania:** Nauczysz się, jak budować zaufanie i lojalność klientów, co przełoży się na długotrwałe relacje biznesowe.
- **Personalizacja kontaktu:** Warsztaty praktyczne z personalizacji kontaktu z klientem umożliwią dostosowanie usług do indywidualnych potrzeb klientów.
- **Nowoczesne techniki sprzedaży:** Poznasz nowoczesne techniki sprzedaży i negocjacji, co zwiększy Twoją skuteczność w zamykaniu sprzedaży.
- **Identyfikacja potrzeb klienta:** Nauczysz się skutecznie identyfikować potrzeby klientów, co pozwoli lepiej dopasować ofertę i zwiększyć zadowolenie klientów.
- **Skuteczne zamykanie sprzedaży:** Praktyczne ćwiczenia pomogą w rozwinięciu umiejętności zamykania sprzedaży, co bezpośrednio przełoży się na wzrost wyników sprzedażowych.
- **Pozyskiwanie i zarządzanie leadami:** Zdobędziesz strategie pozyskiwania leadów oraz zarządzania nimi, co zwiększy bazę potencjalnych klientów.
- **Warsztaty z narzędziami:** Praktyczne warsztaty z wykorzystania narzędzi do pozyskiwania leadów umożliwią skuteczniejsze docieranie do osób decyzyjnych.
- **Walidacja w warunkach symulowanych:** Udział w symulacjach pozwoli na praktyczne sprawdzenie zdobytej wiedzy i umiejętności w realistycznych scenariuszach.

Udział w szkoleniu "Mistrzowska obsługa klienta i innowacyjne techniki sprzedaży" pozwoli Ci znacząco poprawić jakość obsługi klienta, zwiększyć efektywność sprzedaży oraz zbudować trwałe relacje z klientami. Zdobyte umiejętności i wiedza przełożą się na wzrost satysfakcji klientów, lepsze wyniki sprzedażowe oraz skuteczniejsze pozyskiwanie i zarządzanie leadami.

PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA: Mistrzowska obsługa klienta i innowacyjne 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.

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 36 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 27 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
-

UZUPEŁNIENIE INFORMACJI DODATKOWYCH:

- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Przedsiębiorca zobowiązany jest do zapewnienia udziału Pracowników przedsiębiorcy w usłudze rozwojowej na poziomie frekwencji nie mniejszym niż 80%

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 20 Zasady nowoczesnej komunikacji – zajęcia teoretyczne | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 10-09-2024 | 09:00 | 12:00 | 03:00 |
| 2 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 10-09-2024 | 12:00 | 12:15 | 00:15 |
| 3 z 20 Aktywne słuchanie i empatia - warsztaty praktyczne, role-play, case studies. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 10-09-2024 | 12:15 | 15:15 | 03:00 |
| 4 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 10-09-2024 | 15:15 | 15:30 | 00:15 |
| 5 z 20 Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 10-09-2024 | 15:30 | 17:00 | 01:30 |
| 6 z 20 Radzenie sobie z trudnymi klientami - warsztaty praktyczne, role-play, case studies. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 11-09-2024 | 09:00 | 11:00 | 02:00 |
| 7 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 11-09-2024 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 8 z 20 Kompetencje miękkie w obsłudze klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 11-09-2024 | 11:15 | 14:15 | 03:00 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 9 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 11-09-2024 | 14:15 | 14:30 | 00:15 |
| 10 z 20 Sztuka budowania zaufania i lojalności klienta - interaktywne prezentacje, ćwiczenia grupowe, dyskusje. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 11-09-2024 | 14:30 | 17:00 | 02:30 |
| 11 z 20 Personalizacja kontaktu z klientem - warsztaty praktyczne, role-play, case studies. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 17-09-2024 | 09:00 | 11:00 | 02:00 |
| 12 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 17-09-2024 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 13 z 20 Techniki sprzedaży i negocjacji - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 17-09-2024 | 11:15 | 14:15 | 03:00 |
| 14 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 17-09-2024 | 14:15 | 14:30 | 00:15 |
| 15 z 20 Identyfikacja potrzeb klienta - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 17-09-2024 | 14:30 | 17:00 | 02:30 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 16 z 20 Skuteczne metody zamykania sprzedaży - symulacje sprzedażowe, analiza przypadków, praktyczne ćwiczenia. | - | 18-09-2024 | 09:00 | 11:00 | 02:00 |
| 17 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 18-09-2024 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 18 z 20 Strategie pozyskiwania leadów - warsztaty z narzędziami, studia przypadków, grupowe burze mózgów. | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 18-09-2024 | 11:15 | 13:15 | 02:00 |
| 19 z 20 Przerwa | Monika Bartkowiak-Zawadzka | 18-09-2024 | 13:15 | 13:30 | 00:15 |
| 20 z 20 Walidacja – obserwacja w warunkach symulowanych | - | 18-09-2024 | 13:30 | 14:00 | 00:30 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 6 808,05 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 5 535,00 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 36 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 27 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

Bydgoszcz

Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

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.

Lokalizacja: województwo kujawsko-pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie, łódzkie, mazowieckie, podkarpackie, małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marta Ozga

E-mail marta.ozga@ozgaconsulting.com

Telefon (+48) 501 161 301