



Komunikacja i kompetencje handlowe w cyfrowym świecie Social Mediów i Sztucznej Inteligencji - szkolenie w formie zdalnej

Numer usługi 2024/06/12/43841/2181217

5 600,00 PLN brutto

5 600,00 PLN netto

155,56 PLN brutto/h

155,56 PLN netto/h

Spatium
Development Group
Sp. z o.o.



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 16.09.2024 do 24.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Przedmiotowa usługa szkoleniowa skierowana jest dla osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą podnieść swoje kompetencje, umiejętności lub kwalifikacji. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy w zakresie niniejszego szkolenia.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	12-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	36
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Komunikacja i kompetencje handlowe w cyfrowym świecie Social Mediów i Sztucznej Inteligencji - szkolenie w formie zdalnej" przygotowuje do samodzielnego połączenia i wykorzystania kompetencji handlowych, umiejętności

komunikacji i funkcjonalności mediów społecznościowych do skutecznej komunikacji oraz prowadzenia działań sprzedażowych z wykorzystaniem cyfrowych narzędzi tj. Social Media i narzędzi sztucznej inteligencji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dysponuje wiedzą o funkcjach i korzyściach mediów społecznościowych w zakresie niezbędnym do efektywnej sprzedaży i komunikacji.	rozdziela rodzaje mediów społecznościowych	Test teoretyczny
	wymienia rodzaje działań sprzedażowych komunikacyjnych w social mediach	Test teoretyczny
	definiuje korzyści korzystania z mediów społecznościowych	Test teoretyczny
	definiuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o zasadach profesjonalnej obsługi klienta.	definiuje błędy w komunikacji z klientem	Test teoretyczny
	stosuje aktywności jakie mają wpływ na budowanie własnego silnego autorytetu	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o kliencie celem skutecznej komunikacji i sprzedaży.	rozdziela typy osobowości klientów	Test teoretyczny
	określa cechy docelowego klienta tzw. Buyer persony	Test teoretyczny
	definiuje podstawowe kompetencje handlowe	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o podstawowych kompetencjach handlowych.	rozdziela etapy procesu sprzedaży	Test teoretyczny
	definiuje podstawowe błędy popełniane w sprzedaży	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o narzędziach sztucznej inteligencji stosowanych w skutecznej obsłudze klienta i sprzedaży.	wymienia rodzaje narzędzi sztucznej inteligencji celem skutecznej sprzedaży i obsługi klienta	Test teoretyczny
	definiuje korzyści korzystania z poszczególnych narzędzi AI	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje funkcjonalności mediów społecznościowych do efektywnej sprzedaży i komunikacji.	dopasowuje rodzaje mediów społecznościowych do rodzaju klienta i contentu	Test teoretyczny
	przygotowuje i stosuje content w Social Mediach	Test teoretyczny
	stosuje zasady bezpieczeństwa działań w Mediach Społecznościowych	Test teoretyczny
Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	dobiera zachowania odpowiednio do klienta i sytuacji celem profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny
	przewiduje, reaguje i pokonuje błędy w komunikacji z klientem	Test teoretyczny
Wykorzystuje zasady skutecznej komunikacji i sprzedaży.	dobiera komunikat do typu osobowości klientów	Test teoretyczny
	unikaj błędów w komunikacji z klientem	Test teoretyczny
	dobiera rozwiązania celem pokonania trudności w komunikacji z klientem	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, 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?

Tak, 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Dzień 1

1. Podstawy skutecznej komunikacji z klientami.
2. Błędy w komunikacji i jak zapobiegać.
3. Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów w świecie cyfrowym.
4. Budowanie Buyer Persony. Kim jest mój klient. Jak zrozumieć klienta w świecie cyfrowym.
5. Czym jest profesjonalna obsługa klienta i jak ją realizować.
6. Jak budować długotrwałe relacje z klientami ?
7. Budowanie własnego autorytetu dzięki profesjonalnej obsłudze klienta.

Dzień 2

1. Tajemnice skutecznej sprzedaży oraz kompetencje handlowe.
2. Wykorzystanie umiejętności sprzedażowych Social Mediach i innych kanałach cyfrowych.
3. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
4. Docieranie do problemu klienta.
5. Czym jest ścieżka zakupowa i lejek sprzedaży?
6. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
7. Jak pomagać swoim klientom a nie sprzedawać.
8. Poznanie Procesu sprzedaży.

Dzień 3

1. Przegląd wybranych mediów społecznościowych. Aktualne trendy. Rodzaje aktywności w mediach społecznościowych.
2. Podstawy działań w social mediach. Zasięg organiczny, nieorganiczny i hasztagi. Bezpieczeństwo w mediach społecznościowych.
3. Zasady social sellingu w Social Media. Co decyduje o wyborze medium.
4. Działania wizerunkowe i sprzedażowe.
5. Budowanie zaangażowania klienta. Budowanie contentu w kanałach cyfrowych.
6. Rodzaje contentu. Treści pisane, wideo, grafika. Content marketingowy a reklama w mediach społecznościowych. Canva jako narzędzie tworzenia treści i grafik na social media.
7. Podstawy strategii działań w social media.
8. Cele i wartości marki, archetypy i obietnica wartości.

Dzień 4

1. Facebook – poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium.
2. Instagram - poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium.
3. You Tube - poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium.
4. LinkedIn – poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium.
5. Pinterest poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium.
6. Sztuczna inteligencja jako pomoc w skutecznej komunikacji oraz sprzedaży. Poznanie wybranych narzędzi AI.
7. Jak oceniać i mierzyć efektywność działań w social media
8. Walidacja usługi

Szkolenie adresowane jest osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą podnieść swoje kompetencje, umiejętności lub kwalifikacji w zakresie nieniejszego szkolenia. Szkolenie trwa 36 godzin dydaktycznych po 45 minut (4 dni). Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 20. Od uczestników wymagany jest dostęp do Internetu i sprzętu komputerowego, który odbiera i przekazuje dźwięk. Realizacja zadań i ćwiczeń będzie przeprowadzona w taki sposób, aby stopniowo narastał ich stopień trudności, ale ich realizacja była w zasięgu możliwości uczestników. Szkolenie przewiduje pracę całej grupy, jak również w podziale na grupy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Podstawy skutecznej komunikacji z klientami. Błędy w komunikacji i jak zapobiegać - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	16-09-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 20 Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów w świecie cyfrowym - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	16-09-2024	09:45	11:15	01:30
3 z 20 Budowanie Buyer Persony. Kim jest mój klient. Jak zrozumieć klienta w świecie cyfrowym. Czym jest profesjonalna obsługa klienta i jak ją realizować - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	16-09-2024	11:30	13:00	01:30
4 z 20 Jak budować długotrwałe relacje z klientami? Budowanie własnego autorytetu dzięki profesjonalnej obsłudze klienta - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	16-09-2024	13:15	15:30	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>5 z 20 Tajemnice skutecznej sprzedaży oraz kompetencje handlowe. Wykorzystanie umiejętności sprzedażowych Social Mediach i innych kanałach cyfrowych klienta - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia</p>	Anna Miastkowska	17-09-2024	08:00	09:30	01:30
<p>6 z 20 Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać. Docieranie do problemu klienta klienta - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia</p>	Anna Miastkowska	17-09-2024	09:45	11:15	01:30
<p>7 z 20 Czym jest ścieżka zakupowa i lejek sprzedaży? Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ? - klienta - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia</p>	Anna Miastkowska	17-09-2024	11:30	13:00	01:30
<p>8 z 20 Jak pomagać swoim klientom a nie sprzedawać. Poznanie Procesu sprzedaży - klienta - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia</p>	Anna Miastkowska	17-09-2024	13:15	15:30	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 20 Przegląd wybranych mediów społecznościowych. Aktualne trendy. Rodzaje aktywności w mediach społecznościowych - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	08:00	08:45	00:45
10 z 20 Podstawy działań w social mediach. Zasięg organiczny, nieorganiczny i hasztagi. Bezpieczeństwo w mediach społecznościowych - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	08:45	09:30	00:45
11 z 20 Zasady social sellingu w Social Media. Co decyduje o wyborze medium. Działania wizerunkowe i sprzedażowe - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	09:45	10:30	00:45
12 z 20 Budowanie zaangażowania klienta. Budowanie contentu w kanałach cyfrowych - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	10:30	11:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 20 Rodzaje contentu. Treści pisane, wideo, grafika. Content marketingowy a reklama w mediach społecznościowych - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	11:30	12:15	00:45
14 z 20 Canva jako narzędzie tworzenia treści i grafik na social media - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	12:15	13:00	00:45
15 z 20 Podstawy strategii działań w social media. Cele i wartości marki, archetypy i obietnica wartości - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	23-09-2024	13:15	15:30	02:15
16 z 20 Facebook – poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	24-09-2024	08:00	09:30	01:30
17 z 20 Instagram - poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium. You Tube - poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	24-09-2024	09:45	11:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 20 LinkedIn – poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium. Pinterest poznanie funkcjonalności oraz korzyści korzystania z medium - prezentacja na żywo, chat, ćwiczenia	Anna Miastkowska	24-09-2024	11:30	13:00	01:30
19 z 20 Sztuczna inteligencja jako pomoc w skutecznej komunikacji oraz sprzedaży. Poznanie wybranych narzędzi AI. Jak oceniać i mierzyć efektywność działań w social media- prezentacja na żywo, ćwiczenia	Anna Miastkowska	24-09-2024	13:15	15:15	02:00
20 z 20 Walidacja usługi - test	-	24-09-2024	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,56 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,56 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 w 2020 oraz Marketingu Internetowego w WSiZ w Rzeszowie w 2023 r, członek Business Club MBA i innych lokalnych grup biznesowych. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży i marketingu, wdrażaniu procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem, sprzedaży i marketingu. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej i szkolenia trenerskie oraz z rozwoju kompetencji osobistych, tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, komunikacji, budowania strategii marki. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim i stale praktykowanym doświadczeniem w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach. Trener posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat od dnia rozpoczęcia szkolenia. salesconsulting@annamiastkowska.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu i ćwiczeń.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 36 godzin dydaktycznych.
- **Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.**
- Cena usługi rozwojowej nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych przedsiębiorcom lub ich pracownikom, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Warunki techniczne

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 webinarium 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.

Kontakt



Ewa Wąsowicz

E-mail ewa.wasowicz@spatiumdg.pl

Telefon (+48) 733 250 350