

OZGA
GROUPSztuka sprzedaży doradczej - techniki
consultative selling

Numer usługi 2024/06/13/134432/2181817

3 404,03 PLN brutto

2 767,50 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

OZGA GROUP

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIĄ



Bydgoszcz / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

18 h

12.09.2024 do 13.09.2024

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	15
Data zakończenia rekrutacji	11-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa przygotowuje uczestnika do skutecznej sprzedaży doradczej. Zadaje właściwe pytania przez co lepiej rozumie potrzeby i problemy klientów. Korzysta z narzędzi do budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami. Wykorzystuje analizę potrzeb klienta do dostosowania oferty i prezentacji produktów lub usług. Wykorzystuje narzędzia i techniki sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki zadawania pytań, aby skutecznie zrozumieć potrzeby i problemy klientów.	Definiuje różne typy pytań (otwarte, zamknięte, kontrolne) i ich zastosowanie.	Test teoretyczny
	Opisuje znaczenie aktywnego słuchania w procesie zadawania pytań.	Test teoretyczny
	Zadaje pytania otwarte i kontrolne w celu uzyskania szczegółowych informacji od klientów.	Test teoretyczny
	Buduje relacje z klientami poprzez empatyczne słuchanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje umiejętność dostosowania stylu komunikacji do indywidualnych potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Identyfikuje oraz stosuje techniki budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami.	Wyjaśnia kluczowe elementy budowania zaufania, takie jak transparentność, konsekwencja i uczciwość.	Test teoretyczny
	Opisuje techniki komunikacji, które wspierają budowanie zaufania.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje techniki transparentnej komunikacji w kontaktach z klientami.	Test teoretyczny
	Demonstruje umiejętność budowania zaufania poprzez konsekwentne działania.	Test teoretyczny
	Praktykuje empatię i zrozumienie wobec klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Utrzymuje profesjonalizm i etykę w każdej interakcji z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje potrzeby klientów i dostosowuje oferty oraz prezentacje produktów lub usług w odpowiedzi na te potrzeby.	Opisuje metody analizy potrzeb klientów oraz wyjaśnia, jak dane o klientach wpływają na dostosowanie oferty.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje techniki analizy danych do identyfikacji kluczowych potrzeb klienta.	Test teoretyczny
	Dostosowuje prezentacje produktów/usług w oparciu o wyniki analizy potrzeb klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Buduje relacje poprzez personalizację oferty w odpowiedzi na unikalne potrzeby klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Demonstruje praktyczne zastosowanie narzędzi i technik sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.	Wyjaśnia, jakie narzędzia i techniki są najskuteczniejsze w sprzedaży doradczej.	Test teoretyczny
	Stosuje odpowiednie techniki doradcze w symulacjach sytuacji sprzedażowych.	Test teoretyczny
	Analizuje i dostosowuje swoje podejście sprzedażowe na podstawie feedbacku klienta.	Test teoretyczny
	Wykazuje proaktywność i inicjatywę w stosowaniu nowo nabytych umiejętności w rzeczywistych sytuacjach.	Test teoretyczny
	Buduje długotrwałe relacje z klientami poprzez skuteczne doradztwo i wsparcie po sprzedaży.	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

Cele szkolenia:

- Rozwój umiejętności zadawania właściwych pytań, aby lepiej zrozumieć potrzeby i problemy klientów.
- Nauka technik budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami.
- Wykorzystanie analizy potrzeb klienta do dostosowania oferty i prezentacji produktów lub usług.
- Praktyczne zastosowanie narzędzi i technik sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.

Program ramowy szkolenia pt. "Sztuka sprzedaży doradczej - techniki consultative selling"

Wprowadzenie do Consultative Selling – zajęcia teoretyczne

- Definicja i podstawy sprzedaży doradczej oraz różnice między sprzedażą transakcyjną a doradczą – zajęcia praktyczne

Budowanie relacji z klientem – zajęcia teoretyczne

- Techniki budowania zaufania oraz kluczowe elementy skutecznej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne

Zrozumienie potrzeb klienta – zajęcia praktyczne

- Techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych oraz analiza potrzeb i oczekiwań klienta – zajęcia praktyczne

Prezentacja rozwiązań – zajęcia praktyczne

- Jak dostosować prezentację do specyficznych potrzeb klienta – zajęcia praktyczne
- Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług – zajęcia praktyczne

Radzenie sobie z obiekcjami (wprowadzenie) - zajęcia praktyczne

- Identyfikacja i adresowanie obiekcji klienta oraz techniki negocjacyjne w sprzedaży doradczej – zajęcia praktyczne

Zamykanie sprzedaży techniki zamykania sprzedaży w kontekście doradczym – zajęcia praktyczne

- Utrzymywanie długoterminowych relacji po zamknięciu sprzedaży – zajęcia praktyczne

Walidacja efektów uczenia - obserwacja w warunkach symulowanych oraz test teoretyczny

Usługa będzie prowadzona przy wykorzystaniu interaktywnych metod takich jak:

- Interaktywne prezentacje.
 - Ćwiczenia grupowe i indywidualne.
 - Symulacje sprzedażowe i role-play.
 - Studia przypadków (case studies).
-

Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. 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 max. 15 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: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Wprowadzenie do Consultative Selling – zajęcia teoretyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	09:00	10:00	01:00
2 z 18 Definicja i podstawy sprzedaży doradczej oraz różnice między sprzedażą transakcyjną a doradczą – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	10:00	11:00	01:00
3 z 18 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 18 Budowanie relacji z klientem – zajęcia teoretyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	11:15	12:15	01:00
5 z 18 Techniki budowania zaufania oraz kluczowe elementy skutecznej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	12:15	13:15	01:00
6 z 18 Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	13:15	13:45	00:30
7 z 18 Zrozumienie potrzeb klienta – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	13:45	14:45	01:00
8 z 18 Techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych oraz analiza potrzeb i oczekiwań klienta – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-09-2024	14:45	16:15	01:30
9 z 18 Prezentacja rozwiązań – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	09:00	10:00	01:00
10 z 18 Jak dostosować prezentację do specyficznych potrzeb klienta – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	10:00	11:00	01:00
11 z 18 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 18 Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	11:15	12:15	01:00
13 z 18 Radzenie sobie z obiekcjami (wprowadzenie) - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	12:15	13:15	01:00
14 z 18 Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	13:15	13:45	00:30
15 z 18 Identyfikacja i adresowanie obiekcji klienta oraz techniki negocjacyjne w sprzedaży doradczej – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	13:45	14:45	01:00
16 z 18 Zamykanie sprzedaży techniki zamykania sprzedaży w kontekście doradczym – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	14:45	15:45	01:00
17 z 18 Utrzymywanie długoterminowych relacji po zamknięciu sprzedaży – zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-09-2024	15:45	16:15	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 18 Walidacja efektów uczenia - obserwacja w warunkach symulowanych oraz test teoretyczny	-	13-09-2024	16:15	16:45	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 404,03 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 767,50 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 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. 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