



VERSATILE
CONCEPT Zuzanna
Paprocka



Usługa - Efektywna obsługa klienta w sektorze usług z elementami skutecznej sprzedaży

Numer usługi 2024/06/16/140056/2184938

- 📍 Opole / stacjonarna
- 👤 Usługa szkoleniowa
- 🕒 36 h
- 📅 07.09.2024 do 14.09.2024

7 500,00 PLN brutto

7 500,00 PLN netto

208,33 PLN brutto/h

208,33 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele i pracownicy Salon Deja vu Fryzjerstwo i Hadnel M.Laskowski, fryzjerzy i osoby związane z branżą fryzjerską
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	06-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	36
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnego, skutecznego procesu obsługi klienta, jego umiejętnej oceny i przewidywania oczekiwań klientów, nawiązywania oraz utrzymywania z nimi dobrych relacji. Dzięki właściwemu doborowi i wykorzystaniu odpowiedniej techniki promocji sprzedaży oraz poprawnej komunikacji podczas kontaktu z klientem, uczestnicy nabędą kompetencje, które pozwolą przedsiębiorstwu działać lepiej i skuteczniej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy rozpoznają typy klientów oraz znają sposoby ich obsługi	Uczestnicy potrafią zdiagnozować na podstawie rozmowy i cech, typ klienta oraz formułują odpowiednio dobrany do niego typ obsługi	Wywiad swobodny
Dobierają właściwe techniki do budowania pozytywnych relacji z klientem oraz sprzedaży i promowania produktów	Uczestnik potrafi wymienić techniki do budowania pozytywnych relacji z klientem oraz sprzedaży i promowania produktów i wie jak ich używać	Wywiad swobodny
Poprawnie komunikują się z klientem	Uczestnik wie jakich technik komunikacji używać oraz mówi zrozumiale, jasno	Wywiad swobodny
Zadają odpowiednie pytania otwarte, prawidłowo kształtują relację z klientem.	Uczestnicy wiedzą czym są pytania otwarte, unikają pytań zamkniętych, wyznaczają kierunek rozmowy	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnicy rozpoznają typy klientów oraz znają sposoby ich obsługi, dobierają właściwe techniki do budowania pozytywnych relacji z klientem oraz sprzedaży i promowania produktów. Poprawnie komunikują się z klientem, zadają odpowiednie pytania otwarte, prawidłowo kształtują relację z klientem.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, certyfikat wskazuje metody walidacji.

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

Tak, certyfikat jest wystawiany po przeprowadzeniu walidacji.

Program

Zajęcia będą realizowane w oparciu o godzinę zegarową - 60 min.

Dzień I.

1. Wprowadzenie. Rola poszczególnych pracowników w procesie sprzedaży. Omówienie procesów sprzedaży i roli poszczególnych uczestników, sprawdzenie aktualnej wiedzy uczestników, ćwiczenia.
2. Rola pracowników w procesie obsługi klienta. Motywacje klientów oraz ich oczekiwania. Co motywuje klienta do skorzystania z usługi? Odgrywanie scenek.
3. Cel obsługi klienta krótko i długofalowy. Pewność siebie i profesjonalne podejście. Omówienie krótko i długofalowych celów. Rola pewności siebie w obsłudze klienta - jak być bardziej pewnym siebie.

Dzień II.

1. Najważniejsze elementy obsługi klienta. Wymagania klienta, klient roszczeniowy i jego obsługa. Odgrywanie scenek z klientem roszczeniowym, psychologiczne podejście i metody rozwiązywania problemów.
2. Komunikacja i współpraca personelu w jakości obsługi klienta. Jak zespołowo poprawić obsługę klienta, podstawowe techniki komunikacji, czym jest jskosć?
3. Feedback i zbieranie informacji o kliencie. Ankiety, opinie dotyczące obsługi w celu podniesienia jakości. Ćwiczenie - tworzymy ankietę zadowolenia. Jak prosić o opinie?

Dzień III.

1. Sprzedaż - jak ją promować? Metody promocji online i offline
2. Jak przewidywać oczekiwania klienta?
3. Egzamin

Przerwy ustalane zgodnie z potrzebami Klienta, nie są one uwzględnione w harmonogramie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Wprowadzenie. Rola poszczególnych pracowników w procesie sprzedaży.	-	07-09-2024	08:00	12:00	04:00
2 z 9 Rola pracowników w procesie obsługi klienta. Motywacje klientów oraz ich oczekiwania.	-	07-09-2024	12:00	16:00	04:00
3 z 9 Cel obsługi klienta krótko i długofalowy. Pewność siebie i profesjonalne podejście.	-	07-09-2024	16:00	20:00	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 9 Najważniejsze elementy obsługi klienta. Wymagania klienta, klient roszczeniowy i jego obsługa.	-	08-09-2024	08:00	12:00	04:00
5 z 9 Komunikacja i współpraca personelu w jakości obsługi klienta	-	08-09-2024	12:00	16:00	04:00
6 z 9 Feedback i zbieranie informacji o kliencie. Ankiety, opinie dotyczące obsługi w celu podniesienia jakości	-	08-09-2024	16:00	20:00	04:00
7 z 9 Sprzedaż - jak ją promować?	-	14-09-2024	08:00	14:00	06:00
8 z 9 Jak przewidywać oczekiwania klienta?	-	14-09-2024	14:00	19:00	05:00
9 z 9 EGZAMIN i WALIDACJA	-	14-09-2024	19:00	20:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	208,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma materiały w formie papierowej

Adres

ul. Ozimska 19/2

46-057 Opole

woj. opolskie

Siedziba firmy przedsiębiorców

Kontakt



Zuzanna Paprocka

E-mail zuzzia91@wp.pl

Telefon (+48) 600 275 638