



TALLENTO S.C.



Szkoła Skutecznej Sprzedaży: Doskonalenie Umiejętności Obsługi Klienta.

Numer usługi 2024/06/18/120192/2187302

Chocianów / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

Usługa szkoleniowa

48 h

19.09.2024 do 05.10.2024

10 320,00 PLN brutto

10 320,00 PLN netto

215,00 PLN brutto/h

215,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa to osoby, które na co dzień obsługują Klienta Indywidualnego i Biznesowego. Szkolenie dedykowane jest wszystkim pracownikom, których celem jest udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi Klienta oraz poszerzenie umiejętności efektywnego komunikowania się z Klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	18-09-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	48
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

Uczestnicy zdobędą wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie identyfikacji potrzeb klienta, budowania relacji, technik sprzedażowych oraz rozwiązywania problemów. Poprzez interaktywne zajęcia i studia przypadków będą mieli możliwość praktycznego stosowania poznanych strategii w rzeczywistych sytuacjach handlowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poznanie technik sprzedaży	Udział w grach i ćwiczeniach szkoleniowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Udział w symulacjach podczas szkolenia	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy	Testy oceny kompetencji	Test teoretyczny
	Analiza nagrań z autoprezentacją	Obserwacja w warunkach symulowanych
Buduje relacje z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb.	Zadania projektowe - opracowanie strategii	Prezentacja
	Udział w grach i ćwiczeniach szkoleniowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kontroluje jakich używać argumentów i jak zbijać obiekcje ze strony Klientów.	Symulacje rozmów handlowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Analiza wybranych scenek filmowych lub nagrań rozmów.	Prezentacja

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

Program

Godzina zajęć trwa 45 minut, zakłada się każdego dnia przerwę 30 minutową między 11:00 a 11:30 lub jeśli trener zdecyduje inaczej w trakcie ustaleń z grupą, przerwa będzie odbywać się w ramach potrzeb grupy.

0. Wprowadzenie - obsługa Klienta w przedsiębiorstwie:

- Analiza sytuacji obecnej - jak u nas jest - jak wygląda proces obecnej komunikacji z Klientem
- Rozpoznanie. Świadomość pracownicza, a motywacja do obsługi Klienta - praca nad zdobyciem informacji od pracowników na temat ich podejścia do klarownej i spersonalizowanej komunikacji

Moduł.1. Persony naszych Klientów - kim są, jacy są i czego potrzebują - praca warsztatowa online

- Klienci indywidualni
- Klienci biznesowi

Moduł 2: Poznanie technik sprzedaży

- Zasady Skutecznej Sprzedaży - omówienie podstawowych zasad skutecznej sprzedaży.
- Zapoznanie z różnymi technikami sprzedażowymi, takimi jak cross-selling, upselling, storytelling itp.
- Ćwiczenia praktyczne na stosowanie technik w różnych sytuacjach sprzedażowych.

Moduł 3: Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy

- Techniki skutecznej autoprezentacji jako sprzedawcy. Wyjaśnienie znaczenia brandingu osobistego w sprzedaży.
- Analiza wideo i feedback dotyczący prezentacji osobistej - ćwiczenia na budowanie wizerunku osobistego jako sprzedawcy.
- Testy oceny kompetencji, które będą obejmować kategorie związane z autoprezentacją w roli sprzedawcy (tj. komunikacja, umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz budowanie zaufania).

Moduł 4: Budowanie relacji z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb

- Techniki analizy potrzeb Klienta.
- Omówienie strategii personalizacji oferty dla Klientów (praktyczne przykłady tworzenia spersonalizowanych propozycji handlowych). - opracowanie strategii.
- Ćwiczenia dotyczące skutecznego identyfikowania potrzeb Klientów.

Moduł 5: Techniki argumentacji w sprzedaży i radzenie sobie z obiekcjami Klientów.

- Omówienie różnych technik argumentacji w sprzedaży - analiza wybranych scen filmowych lub nagrań rozmów.
- Ćwiczenia na skuteczne formułowanie argumentów i kontrargumentowanie - symulacje rozmów handlowych.
- Techniki radzenia sobie z obiekcjami Klientów. Praktyczne przykłady zarządzania obiekcjami podczas rozmów sprzedażowych.

Moduł.6. Up-selling, cross-selling, czyli o technikach podnoszenia wartości sprzedaży

- co zrobić, żeby Klient kupił więcej
- przykłady dobrych praktyk
- gotowa baza wiedzy - wypracowanie komunikatów sprzedażowych podnoszących koszyk zakupowy naszych Klientów (warsztat grupowy online)

Moduł.7. Walidacja usługi - test wiedzy online

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 13 Wprowadzenie - obsługa Klienta w przedsiębiorstwie	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	19-09-2024	08:00	10:00	02:00	Nie
2 z 13 Moduł.1. Persony naszych Klientów - kim są, jacy są i czego potrzebują - praca warsztatowa online	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	19-09-2024	10:00	14:00	04:00	Nie
3 z 13 Moduł 2: Poznanie technik sprzedaży	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	20-09-2024	08:00	11:00	03:00	Tak
4 z 13 Ćwiczenia praktyczne na stosowanie technik w różnych sytuacjach sprzedażowych	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	20-09-2024	11:00	14:00	03:00	Tak
5 z 13 Moduł 3: Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	26-09-2024	08:00	11:00	03:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<p>6 z 13 Testy oceny kompetencji, które będą obejmować kategorie związane z autoprezentacją w roli sprzedawcy (tj. komunikacja, umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz budowanie zaufania).</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	26-09-2024	11:00	14:00	03:00	Tak
<p>7 z 13 Moduł 4: Budowanie relacji z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	27-09-2024	08:00	11:00	03:00	Tak
<p>8 z 13 Ćwiczenia dotyczące skutecznego identyfikowania potrzeb Klientów</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	27-09-2024	11:00	14:00	03:00	Tak
<p>9 z 13 Moduł 5: Techniki argumentacji w sprzedaży i radzenie sobie z obiekcjami Klientów</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	03-10-2024	08:00	11:00	03:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<p>10 z 13</p> <p>Techniki radzenia sobie z obiekcjami Klientów. Praktyczne przykłady zarządzania obiekcjami podczas rozmów sprzedażowych.</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	03-10-2024	11:00	14:00	03:00	Tak
<p>11 z 13</p> <p>Moduł.6. Up-selling, cross-selling, czyli o technikach podnoszenia wartości sprzedaży</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	04-10-2024	08:00	11:00	03:00	Nie
<p>12 z 13</p> <p>Gotowa baza wiedzy - wypracowanie komunikatów sprzedażowych podnoszących koszyk zakupowy naszych Klientów (warsztat grupowy online)</p>	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	04-10-2024	11:00	13:30	02:30	Nie
<p>13 z 13</p> <p>Walidacja usługi</p>	-	04-10-2024	13:30	14:00	00:30	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 320,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	10 320,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	215,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	215,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

Trener biznesu i manager sprzedaży z wieloletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń i wspieraniu MŚP. Projektuje i wdrażam procesy doradczo-rozwojowe z zakresu zarządzania, sprzedaży i team buildingu. Uczy, jak budować silne zespoły oraz jak efektywnie sprzedawać. W swojej pracy skupia się na optymalnym wykorzystaniu potencjału i talentów uczestników, również poprzez przeprowadzane ośrodki oceny assessment/development center, do podnoszenia efektywności działań oraz optymalizacji zysków. Jest absolwentką studiów na kierunkach Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Finanse i Controlling. Łącząc wiedzę z ponad 10-letnim doświadczeniem, podchodzi do pracy wielopłaszczyznowo. W efekcie jest w stanie dostarczyć i przeprowadzić diagnozę oraz pokazać możliwości rozwiązań i wdrożyć konkretne działania. Prowadzi szkolenia w zakresie sprzedaży, zarządzania, komunikacji, radzenia sobie ze stresem, asertywności, oraz szeroko pojętych kompetencji miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników szkolenia:

- podręcznik,
- pliki dokumentów przygotowanych w formacie .doc, .pdf,
- prezentacja multimedialna,
- autorskie materiały szkoleniowe - karty pracy, case study itp.
- nagrania instruktażowe

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

a) platformę /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - **Google Meet** <https://meet.google.com/?hs=197&authuser=0>

b) minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - przeglądarka internetowa Google Chrome (preferowana), Safari, Opera lub Mozilla Firefox w najnowszych wersjach. Mikrofon, głośnik lub zestaw słuchawkowy

c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: łącze internetowe: min download: 768 Mb/s, min upload: 384 Mb/s.

d) niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: komputer PC z systemem Operacyjnym Windows 7/8.x/10 (za wyjątkiem Windows 10 S) albo komputer MacBook z systemem Mac OS X 10.5 lub wyższy.

e) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line: link jest ważny od pół godziny przed rozpoczęciem usługi do momentu jej zakończenia

Adres

ul. Ratuszowa 16
59-140 Chocianów
woj. dolnośląskie

Centrum Budowlane Posadowski

Kontakt



Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

E-mail a.wojtowicz-chalupa@wp.pl

Telefon (+48) 664 028 879