



TALLENTO S.C.



## Doskonalenie Umiejętności Obsługi Klienta - czy Klient zawsze nasz Pan?

Numer usługi 2024/06/18/120192/2187304

Złotoryja / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

32 h

07.10.2024 do 18.10.2024

6 400,00 PLN brutto

6 400,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<b>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.</b>
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	06-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
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 3 przerwy - 2 x 15 min, 1 x 30 min. O czasie przerw decydować będzie trener 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: 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 2: 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 3: 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 4: 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.5. Walidacja usługi - test online.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Wprowadzenie - obsługa klienta w przedsiębiorstwie	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	07-10-2024	08:00	10:00	02:00
<b>2 z 9</b> Moduł 1: Poznanie technik sprzedaży	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	07-10-2024	10:00	14:00	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 9</b> Moduł 2: Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	08-10-2024	08:00	11:00	03:00
<b>4 z 9</b> Testy oceny kompetencji, które będą obejmować kategorie związane z autoprezentacją w roli sprzedawcy (tj. komunikacja, umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz budowanie zaufania).	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	08-10-2024	12:00	14:00	02:00
<b>5 z 9</b> Moduł 3: Budowanie relacji z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	14-10-2024	08:00	11:00	03:00
<b>6 z 9</b> Ćwiczenia dotyczące skutecznego identyfikowania potrzeb Klientów.	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	14-10-2024	11:00	14:00	03:00
<b>7 z 9</b> Moduł 4: Techniki argumentacji w sprzedaży i radzenie sobie z obiekcjami Klientów	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	15-10-2024	08:00	11:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 9 Techniki radzenia sobie z obiekcjami Klientów. Praktyczne przykłady zarządzania obiekcjami podczas rozmów sprzedażowych.	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	15-10-2024	11:00	13:30	02:30
9 z 9 Walidacja usługi	-	15-10-2024	13:30	14:00	00:30

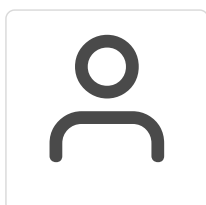
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 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

## Adres

pl. Sprzymierzeńców 5

59-500 Złotoryja

woj. dolnośląskie

Hurtownia budowlana "Posadowscy".

## Kontakt



**Agnieszka Wojtowicz-Chałupa**

**E-mail** [a.wojtowicz-chalupa@wp.pl](mailto:a.wojtowicz-chalupa@wp.pl)

**Telefon** (+48) 664 028 879