



Obsługa Klienta B2B w IT: Budowanie Relacji i Zaufania

Numer usługi 2024/06/18/155787/2187616

1 968,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

246,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

GRUPA MTC
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Szczecin / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 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 dedykowane pracownikom firmy IT mającym bezpośredni kontakt z klientami B2B, w tym handlowcom, menedżerom oraz specjalistom odpowiedzialnym za obsługę klienta. Program został zaprojektowany z myślą o wzmocnieniu umiejętności budowania zaufania i długoterminowych relacji biznesowych.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	11-09-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do skutecznej pracy z klientami B2B w firmie IT. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili budować zaufanie i wzmacniać relacje z klientami, identyfikować specyficzne potrzeby klientów

oraz dostosowywać swoje działania do tych potrzeb. Dzięki zdobytej wiedzy i umiejętnościom uczestnicy będą przygotowani do zwiększenia sukcesu sprzedażowego i utrzymania długoterminowych relacji biznesowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje zaufanie i wzmacnia relacje z klientami	Wymienia techniki budowania zaufania	Test teoretyczny
Identyfikuje specyficzne potrzeby klientów	Wymienia kluczowe potrzeby klientów B2B	Test teoretyczny
Dostosowuje działania do potrzeb klientów	Opisuje przykłady dostosowania działań do potrzeb klientów	Test teoretyczny
Zwiększa sukces sprzedażowy	Wymienia strategie zwiększania sukcesu sprzedażowego	Test teoretyczny
Utrzymuje długoterminowe relacje biznesowe	Wymienia metody utrzymania długoterminowych relacji	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. Certyfikat ukończenia szkolenia, zawierający 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. Certyfikat 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. Certyfikat potwierdza zastosowanie rozdzielenia procesu kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Ramowy program usługi (szkolenia):

Program szkolenia: "Obsługa Klienta B2B w IT: Budowanie Relacji i Zaufania"

Dzień 1: Pierwsze kroki z obsługą klienta w IT

Moduł 1: Wprowadzenie do obsługi klienta B2B

- Znaczenie obsługi klienta w firmie IT
- Rola zaufania w relacjach B2B
- Przegląd kluczowych umiejętności potrzebnych do skutecznej obsługi klienta

Moduł 2: Personalizacja komunikacji – przykłady i ćwiczenia (60 min)

- Techniki personalizacji komunikacji
- Praktyczne ćwiczenia z dostosowywania komunikacji do indywidualnych potrzeb klienta

Moduł 3: Zrozumienie potrzeb klienta – przykłady i ćwiczenia (60 min)

- Narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb klientów B2B
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje rozmów z klientami

Dzień 2: Zaawansowane techniki obsługi klienta

Moduł 4: Regularna komunikacja – przykłady i ćwiczenia (50 min)

- Strategie utrzymywania regularnej komunikacji z klientami
- Ćwiczenia praktyczne z planowania i prowadzenia regularnej komunikacji

Moduł 5: Dostarczanie wartości dodanej – przykłady i ćwiczenia (50 min)

- Metody dostarczania dodatkowej wartości klientom
- Przykłady i ćwiczenia z implementacji wartości dodanej

Moduł 6: Zaufanie i przejrzystość – przykłady i ćwiczenia (60 min)

- Techniki budowania zaufania i przejrzystości w relacjach z klientami
- Praktyczne ćwiczenia z budowania zaufania

Moduł 7: Wsparcie po sprzedaży – przykłady i ćwiczenia (50 min)

- Rola wsparcia posprzedażowego w utrzymaniu klienta
- Ćwiczenia z planowania i realizacji wsparcia po sprzedaży

Moduł 8: Słuchanie i reagowanie na feedback – przykłady i ćwiczenia (60 min)

- Techniki słuchania i analizy feedbacku od klientów
- Ćwiczenia z reagowania na feedback i wprowadzania usprawnień

Moduł 9: Podsumowanie szkolenia – sesja Q&A (30 min)

- Podsumowanie kluczowych zagadnień
- Sesja pytań i odpowiedzi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Wprowadzenie do obsługi klienta B2B	Marcin Kordowski	12-09-2024	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 12 Personalizacja komunikacji – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	12-09-2024	10:00	11:00	01:00
3 z 12 Przerwa	Marcin Kordowski	12-09-2024	11:00	11:15	00:15
4 z 12 Zrozumienie potrzeb klienta – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	12-09-2024	11:15	12:15	01:00
5 z 12 Regularna komunikacja – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	12-09-2024	12:15	13:15	01:00
6 z 12 Dostarczanie wartości dodanej – przykłady i ćwiczeni	Marcin Kordowski	13-09-2024	09:00	10:00	01:00
7 z 12 Zaufanie i przejrzystość – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	13-09-2024	10:00	11:00	01:00
8 z 12 Przerwa	Marcin Kordowski	13-09-2024	11:00	11:15	00:15
9 z 12 Wsparcie po sprzedaży – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	13-09-2024	11:15	12:15	01:00
10 z 12 Słuchanie i reagowanie na feedback – przykłady i ćwiczenia	Marcin Kordowski	13-09-2024	12:15	13:15	01:00
11 z 12 Podsumowanie szkolenia – sesja Q&A	Marcin Kordowski	13-09-2024	13:15	13:45	00:30
12 z 12 Walidacja	-	13-09-2024	13:45	14:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 968,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Kordowski

Ekspert marketingu cyfrowego. Posiada ponad 2 lata (17 lat) doświadczenia oraz ponad 200 godzin zrealizowanych szkoleń z zakresu Digital Marketing, SEO, SEM, Content Marketing, Marketing Automation. W ostatnich 24 miesiącach zrealizował ponad 160h szkoleń z tematyki marketingu cyfrowego.

Prelegent na konferencjach poświęconych digital marketingowi w obszarach B2B i B2C. Współautor książki 'Marketing Internetowy, nowe możliwości, nowi klienci, nowe rynki'.

Wykładowca na Politechnice Warszawskiej i Szkole Biznesu Politechniki Warszawskiej, Wydział Zarządzania z zakresu Ebiznesu i Emarketingu. Autor artykułów prasowych z zakresu SEO, Content Marketingu oraz UX. Trener, szkoleniowiec, członek Jury Konkursu INNOVATION w Biznesie i mentor. Buduje agencję wspierającą klientów w obszarach SEO, SEM, Content Marketing, Marketing Automation i Analityce.

marcin@marcinkordowski.com

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały przed szkoleniem:

- Informator ze szczegółami merytorycznymi i organizacyjnymi szkolenia.

Materiały po szkoleniu:

- Prezentacje i materiały multimedialne używane podczas szkolenia w wersji pdf.
- Certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

- **Poziom wiedzy:** Nie jest wymagana specjalistyczna wiedza z zakresu obsługi klienta w IT. Wystarczająca jest podstawowa znajomość procesów sprzedażowych i obsługi klienta.
- **Aktywny udział:** Oczekuje się aktywnego udziału w dyskusjach, warsztatach i innych formach interaktywnych, jak również w przeprowadzanych testach i ćwiczeniach.
- **Zakończenie kursu:** Aby otrzymać certyfikat ukończenia, uczestnik musi uczestniczyć w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczyć testy teoretyczne i wypełnić ankietę końcową.

Informacje dodatkowe

Etap uczenia się jest prowadzony w formie stacjonarnej.

Etap walidacji efektów uczenia się prowadzony jest w formie zdalnej.

Walidacja zostanie zrealizowana testem cyfrowym (w aplikacji Forms). Uczestnicy usługi otrzymają kod QR, który po zeskanowaniu uruchomi test walidacyjny. W przypadku braku możliwości zeskanowania kodu, uczestnik otrzyma link do testu. Od Uczestników usługi wymagane jest posiadanie na czas walidacji smartfona lub innego urządzenia z dostępem do internetu, którym będzie można zeskanować kod QR i wykonać test.

Zwolnienie z VAT: Szkolenie jest zwolnione z podatku VAT, jeśli jest dofinansowane w minimum 70%. W przeciwnym razie do ceny szkolenia doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Warunki techniczne

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

- Procesor 2-rdzeniowy 1,4 GHz lub lepszy; - 1GB pamięci RAM

- System operacyjny Windows 8, Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Android 10, iOS 8 - Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

- Stałe łącze internetowe o minimalnej prędkości 1,5 Mbps

Adres

ul. Somosierry 30A

71-181 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy Klienta

Kontakt



Ewa Tomczak

E-mail ewa.tomczak@mtc.pl

Telefon (+48) 662 481 054