



## Kompetencje sprzedażowe w branży hotelarskiej

Numer usługi 2024/06/23/10687/2193761

12 300,00 PLN brutto

10 000,00 PLN netto

153,75 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

Trening  
Doskonalenia  
Predyspozycji  
Małgorzata  
Luberadzka



📍 Szklarska Poręba / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 80 h

📅 15.08.2024 do 24.08.2024

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy przedsiębiorstw z branży hotelarskiej
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	12-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	80
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

## Cel

### Cel edukacyjny

Kurs przygotowuje do samodzielnego pozyskiwania klientów B2B na usługi hotelarskie - przeprowadzania analizy rynku i pozyskiwania potencjalnych klientów, budowania relacji, analizowania potrzeb, tworzenia dopasowanej oferty oraz jej profesjonalnej prezentacji i prowadzenia negocjacji w kierunku wyniku win-win.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nabycie umiejętności analizy rynku i pozyskiwania potencjalnych klientów	Uczestnik zna i stosuje metody analizy rynku oraz aktywnie pozyskuje potencjalnych klientów	Wywiad swobodny
Nabycie umiejętności budowania relacji z klientem	Uczestnik zna zasady budowania relacji i stosuje je w pracy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Nabycie umiejętności analizowania potrzeb i oczekiwań klienta	Uczestnik efektywnie analizuje potrzeby i oczekiwania klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
Nabycie umiejętności tworzenia oferty i jej profesjonalnego prezentowania	Uczestnik buduje profesjonalne oferty dla klientów i efektywnie je prezentuje	Prezentacja
Nabycie umiejętności negocjowania prowadzącego do wyniku win-win	Uczestnik negocjuje warunki umowy z klientem w kierunku zadowolenia obu stron	Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdza nabycie kompetencji związanych z przeprowadzaniem analizy rynku i pozyskiwaniem potencjalnych klientów, budowaniem relacji, analizowaniem potrzeb, tworzeniem dopasowanej oferty oraz jej profesjonalnej prezentacji i prowadzeniem negocjacji w kierunku wyniku win-win.

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

Dokument potwierdza, że metody walidacji opierają się na kryteriach weryfikacji efektów uczenia się wskazanych w karcie usługi

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

Dokument zawiera informacje o dwóch niezależnych procesach szkolenia i walidacji prowadzonych przez dwie różne osoby.

## Program

Analiza rynku i pozyskiwanie potencjalnych klientów:

nowoczesny prospecting (suspect, prospect, klient, cross i up-selling, lejek sprzedaży), określanie grupy docelowej (avatar klienta, scoring, zasada Pareto), metody prospectingu (wielokanałowość, zimne maile, narzędzia wspierające), plan działań prospectingowych (zasięg postów, metoda SPA, budowanie marki, wizerunek w sieci), social selling, ćwiczenia praktyczne

Budowanie relacji z klientem:

komunikacja interpersonalna, relacje doradca-klient, dwukierunkowe przekazywanie informacji, komunikacja werbalna, niewerbalna, elementy NLP, metody perswazji, storytelling, empatyzowanie, przykłady prawidłowych i nieprawidłowych działań budowania relacji, ćwiczenia praktyczne, gra RELACJE

Analiza potrzeb klienta:

realne potrzeby a stanowisko klienta i opis sytuacji, pobudzanie do myślenia, ukryte potrzeby, monolog a dialog, metoda lejka, umiejętność zadawania pytań, pytania zamknięte i otwarte, aktywne słuchanie, case study z kamerą, ćwiczenia praktyczne, gra NEEDS ANALYSIS

Budowanie oferty:

dobra oferta – rodzaje, standardy, obowiązkowe elementy, layout, kompozycja struktury, elementy poznawcze i emocjonalne, dostępność informacji, zmagania z treścią – poeta czy prozaik, magiczne słowa i zwroty, wykorzystanie obrazu – zachęta dla oka, specyfika oferty masowej, mailing, własna kreatywność, aktywność doradcy, ćwiczenia praktyczne

Efektywna prezentacja:

cele prezentacji, płaszczyzna zrozumienia i uczuć, przekaz i zatrzymanie informacji, oddziaływanie partnera, głos i gestykulacja, stres – trema – zahamowania, wizualizacja – jak i dlaczego?, pomoce dydaktyczne – tablica, rzutnik, projektor; budowa i przygotowanie prezentacji – rozmieszczenie, podział czasowy, przygotowanie; kim są uczestnicy – technika argumentacji, korzyści, narzędzia retoryki; wstęp i zakończenie; ćwiczenia praktyczne z kamerą

Negocjacje:

proces (współdziałanie, życiowa równowaga, opanowanie), ludzie (instynkt czy rozważa, przewidywanie zachowań, motywy ludzkich działań), teoria negocjacji (potrzeba spełnienia niedostatku, stymulowanie twórczych ludzi, BATNA, ZOPA), trudni negocjatorzy (sytuacje konfliktowe, triki negocjacyjne, style rozwiązywania konfliktów, typologia zachowań), gra POSŁANIEC, ćwiczenia praktyczne

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 10</b> Dzień 1 - Analiza rynku i pozyskiwanie potencjalnych klientów	Małgorzata Luberadzka	15-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>2 z 10</b> Dzień 2 - Analiza rynku i pozyskiwanie potencjalnych klientów cd	Małgorzata Luberadzka	16-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>3 z 10</b> Dzień 3 - Budowanie relacji z klientem	Małgorzata Luberadzka	17-08-2024	08:00	16:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 10</b> Dzień 4 - Budowanie relacji z klientem cd	Małgorzata Luberadzka	18-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>5 z 10</b> Dzień 5 - Analiza potrzeb klienta	Małgorzata Luberadzka	19-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>6 z 10</b> Dzień 6 - Analiza potrzeb klienta cd	Małgorzata Luberadzka	20-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>7 z 10</b> Dzień 7 - Budowanie oferty	Małgorzata Luberadzka	21-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>8 z 10</b> Dzień 8 - Prezentacja	Małgorzata Luberadzka	22-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>9 z 10</b> Dzień 9 - Negocjacje	Małgorzata Luberadzka	23-08-2024	08:00	16:00	08:00
<b>10 z 10</b> Dzień 10 - Negocjacje cd	Małgorzata Luberadzka	24-08-2024	08:00	16:00	08:00

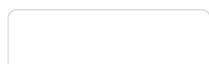
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	12 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	10 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	153,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1



## Małgorzata Luberadzka

Szkolenia, coaching oraz doradztwo z obszaru zarządzania, sprzedaży, komunikacji, analizy itd  
Jako właścicielka firmy posiada 23 letnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć z zakresu obszaru specjalizacji. Przeszkoliła kilkadziesiąt firm i kilka tysięcy ich pracowników w obszarze zarządzania, sprzedaży, komunikacji, analizy rynku itd.

Hochschule fur Okonomie Bruno Leuschner Berlin - magister ekonomii

Collegium Civitas - Stosunki Międzynarodowe i Dyplomacji

Collegium Civitas - Manager CSR

Ponadto ukończyła kursy:

INSIGHT Inventory - Team Building, Personal Effectiveness and Stress Management - TCI Polska

Inteligencja emocjonalna w biznesie - Prof. Peter Salovey

Nowa Psychologia Sprzedaży - TCI Polska

Personal Power - Anthony Robbins

Superior Sales Management by Brian Tracy - TCI Polska

Realizacje szkoleń dla pracowników różnych szczebli, w różnych branżach i firmach. W efekcie przeprowadzonych szkoleń osoby w nich uczestniczące poprawiają / nabywają kompetencje sprzedażowe, co w konsekwencji prowadzi do profesjonalnej współpracy z klientami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały w wersji papierowej oraz wszelkie materiały biurowe niezbędne do realizacji ćwiczeń i zadań w trakcie szkolenia.

## Adres

Szklarska Poręba

Szklarska Poręba

woj. dolnośląskie

## Kontakt



### Robert Bąk

**E-mail** [robert@predyspozycje.com.pl](mailto:robert@predyspozycje.com.pl)

**Telefon** (+48) 602 163 143