



## Skuteczne metody budowania relacji z klientem, sprawdzone techniki sprzedaży B2B oraz organizacja efektywnego procesu sprzedażowego

Numer usługi 2024/06/25/159695/2197071

9 050,00 PLN brutto

9 050,00 PLN netto

181,00 PLN brutto/h

181,00 PLN netto/h

BIZNES AKADEMIA  
Julia Kaźmierczak

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 28.10.2024 do 05.11.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do pracowników firmy "Cimat", którzy są odpowiedzialni za sprzedaż w firmie oraz mają co najmniej 3 miesięczny staż pracy.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	9
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	27-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	50
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do wdrożenia skutecznej i efektywnej sprzedaży w firmie poprzez wypracowanie długofalowych relacji z klientami, właściwą organizację procesu sprzedaży oraz zastosowanie odpowiednich technik sprzedażowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje długofalowe relacje z Klientami	Opisuje techniki budowania relacji z Klientem	Wywiad swobodny
	Definiuje psychologiczne podejście do relacji biznesowych	Wywiad swobodny
	Opisuje narzędzia do analizy potrzeb Klienta	Wywiad swobodny
	Omawia techniki aktywnego słuchania	Wywiad swobodny
Skutecznie komunikuje się z Klientami	Zadaje właściwe pytania w zależności od sytuacji	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje techniki radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Wywiad swobodny
Skutecznie sprzedaje produkty firmy	Opisuje kluczowe elementy procesu sprzedaży	Wywiad swobodny
	Tworzy profil Klienta	Wywiad swobodny
	Dokonuje segmentacji Klientów	Wywiad swobodny
	Opisuje metody prospectingu i generowania leadów	Wywiad swobodny
	Prezentuje ofertę handlową	Wywiad swobodny
	Stosuje techniki negocjacyjne w sprzedaży	Wywiad swobodny
	Opisuje techniki domykania sprzedaży	Wywiad swobodny
	Opisuje możliwość współpracy między sprzedażą, a innymi działami w firmie	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje proces sprzedaży	Opisuje strukturę i etapy procesu sprzedaży	Wywiad swobodny
	Opisuje metody automatyzacji sprzedaży oraz wybrane narzędzia wspierające sprzedaż	Wywiad swobodny
	Opisuje przykładowe KPI	Wywiad swobodny
	Tworzy lejek sprzedażowy w procesie sprzedaży	Wywiad swobodny
	Opisuje metody wykorzystania systemu CRM w procesie sprzedaży	Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

Tak.

Na Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia zawarty jest opis efektów uczenia się potwierdzający uzyskanie kompetencji.

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

Tak.

Na Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia znajduje się informacja, że walidacja została przeprowadzona zgodnie ze zdefiniowanymi kryteriami ich weryfikacji.

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

Tak.

Na Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia znajduje się potwierdzenie, że szkolenie i walidacja zostały zrealizowane z zastosowaniem rozwiązań zapewniających rozdzielenie tych procesów.

## Program

Moduł 1: Wprowadzenie do budowania relacji z klientem

- Znaczenie relacji z klientem w sprzedaży B2B
- Psychologia relacji biznesowych
- Narzędzia do analizy potrzeb klienta

- Praktyczne ćwiczenia: Analiza przypadków
- Techniki budowania długoterminowych relacji: Jak rozwijać i utrzymywać długotrwałe relacje z klientami.
- Kultura organizacyjna a relacje z klientem: Jak kultura firmy wpływa na relacje z klientami i jak ją kształtować.

#### Moduł 2: Komunikacja interpersonalna w relacjach z klientem

- Techniki aktywnego słuchania
- Sztuka zadawania pytań
- Rozwijanie empatii w kontaktach z klientami
- Ćwiczenia praktyczne: Symulacje rozmów z klientami
- Komunikacja niewerbalna: Znaczenie mowy ciała, gestów i mimiki w komunikacji z klientami.
- Zarządzanie konfliktem w komunikacji: Techniki radzenia sobie z trudnymi rozmowami i sytuacjami konfliktowymi.

#### Moduł 3: Techniki budowania zaufania i lojalności klientów

- Elementy budowania zaufania w biznesie
- Strategie zwiększania lojalności klientów
- Case study: Analiza przykładów z rynku
- Warsztaty: Tworzenie strategii lojalnościowej
- Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności: Jak doskonała obsługa klienta przyczynia się do lojalności.
- Programy lojalnościowe: Projektowanie i wdrażanie programów lojalnościowych dla klientów biznesowych.

#### Moduł 4: Sprzedaż B2B

- Różnice między sprzedażą B2B a B2C
- Kluczowe elementy procesu sprzedaży B2B
- Segmentacja klientów biznesowych
- Ćwiczenia: Tworzenie profilu klienta
- Strategie marketingowe w sprzedaży B2B: Jak skutecznie promować produkty i usługi w sektorze B2B.
- Analiza konkurencji: Jak przeprowadzić analizę konkurencji i wykorzystać ją w strategii sprzedaży.

#### Moduł 5: Techniki sprzedaży B2B - część 1

- Metody prospectingu i generowania leadów
- Budowanie wartości oferty
- Prezentacja oferty handlowej
- Praktyczne ćwiczenia: Przygotowanie prezentacji
- Strategie prycingowe: Jak ustalać ceny, aby były atrakcyjne dla klientów biznesowych.
- Personalizacja oferty: Jak dostosować ofertę do indywidualnych potrzeb klienta.

#### Moduł 6: Techniki sprzedaży B2B - część 2

- Negocjacje w sprzedaży B2B
- Zamknięcie sprzedaży i finalizacja transakcji
- Zarządzanie relacjami po sprzedaży
- Ćwiczenia: Symulacje negocjacji i zamknięcia sprzedaży
- Rozwój umiejętności sprzedażowych: Ciągłe doskonalenie technik sprzedażowych i aktualizacja wiedzy.
- Współpraca z działami wspierającymi: Jak współpracować z działami marketingu, obsługi klienta i logistyki, aby poprawić efektywność sprzedaży.

#### Moduł 7: Organizacja procesu sprzedażowego

- Struktura i etapy procesu sprzedaży
- Automatyzacja i narzędzia wspierające sprzedaż
- KPI i metryki w zarządzaniu sprzedażą
- Ćwiczenia: Projektowanie procesu sprzedażowego
- Zarządzanie lejkiem sprzedażowym: Jak skutecznie zarządzać lejkiem sprzedażowym i śledzić postępy na każdym etapie.
- Integracja systemów CRM: Jak wykorzystać systemy CRM do zarządzania relacjami z klientami i procesem sprzedaży.

- 
- Szkolenie skierowane jest do pracowników firmy "Cimat", którzy są w firmie odpowiedzialni za sprzedaż i mają co najmniej 3 miesięczny staż pracy.
  - Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
  - Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi: Wystarczająca duża sala szkoleniowa, umożliwiająca swobodną pracę indywidualną oraz w grupach.

- Weryfikacja postępów oraz ocena osiągnięcia efektów uczenia się są na bieżąco dokonywane przez trenera w trakcie realizacji usługi. Dodatkowo po zakończeniu szkolenia zostaje przeprowadzona walidacja (w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji), która jest realizowana z zachowaniem rozdzielności funkcji.
- Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 60 minut)

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>1 z 1</span> Szkolenie	Wojciech Woźniak	28-10-2024	08:00	16:00	08:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 050,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 050,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	181,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	181,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Wojciech Woźniak

Przedsiębiorca branży nowoczesnych technologii, trener, konsultant oraz ekspert w obszarze sprzedaży B2B, komunikacji wewnętrznej w organizacji, strategii sprzedaży i marketingu, zarządzania zespołami rozproszonymi oraz budowania relacji z klientem.

Pracował jako dyrektor sprzedaży pionu ds. kluczowych klientów w Orbico Group (dystrybutor koncernu Procter&Gamble) oraz jako dyrektor handlowy oraz dyrektor marketingu i logistyki u największych dystrybutorów farmaceutycznych: Lubfarm S.A i Polska Grupa Farmaceutyczna S.A. Był jednym z twórców sieci niepublicznych Policealnych Szkół Detektywów i Pracowników Ochrony. Odpowiadał za realizację planów sprzedażowych liczonych w miliardach złotych rocznie. Najmniejszy zespół, którym zarządzał liczył sześć osób, największy – trzysta. Zarządzał budżetami marketingowymi liczonymi w dziesiątkach milionów złotych. Przez wiele lat był ponadto

odpowiedzialny za wyszukiwanie, zakup i wdrożenie rozwiązań IT oraz kontraktowanie usług zewnętrznych (m.in. usługi logistyczne i szkoleniowe). Wojciech Woźniak sam również sprzedawał do klientów personalnych branży FMCG i farmacja, takich jak największe sieci sklepów, drogerii i aptek oraz hurtownie ponadregionalne. Zarządzał organizacjami sprzedażowymi dedykowanymi do obsługi zarówno kanałów tradycyjnych jak i nowoczesnych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia uczestnicy otrzymają skrypty z zakresu przedmiotowego szkolenia.

## Adres

ul. Bogdana Raczkowskiego 4

85-862 Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie odbędzie się w siedzibie firmy "Cimat"

## Kontakt



**Wojciech Popowski**

**E-mail** [w.popowski@biznesakademia.com](mailto:w.popowski@biznesakademia.com)

**Telefon** (+48) 723 093 405