



Argemonia.pl Sp. z
o.o.

Brak ocen dla tego dostawcy

Halo, sukces? Strategia rozmów telefonicznych - zaplanowanie i przeprowadzenie rozmowy.

Numer usługi 2024/06/28/158561/2201361

📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 12.08.2024 do 12.08.2024

1 168,50 PLN brutto

950,00 PLN netto

166,93 PLN brutto/h

135,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	"Strategia rozmów telefonicznych" jest szkoleniem warsztatowym skierowanym do pracowników na stanowiskach związanych z szeroko pojętą obsługą klienta. Usługa ma na celu podnieść efektywność kontaktu telefonicznego poprzez dostarczenie uczestnikom szkolenia narzędzi do zaplanowania i przeprowadzenia rozmowy.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
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

Szkolenie z metodyki prowadzenia strategii rozmów telefonicznych w ujęciu teorii „Phone Quick catch” przygotowuje uczestnika do samodzielnego prowadzenia rozmów handlowych przez telefon dostosowując argumentację do typu osobowości rozmówcy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W rozmowie z klientem wykorzystuje wiedzę z zakresu profili osobowości.	Charakteryzuje i poprawnie nazywa typy osobowości.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje typy osobowości w pierwszej minucie rozmowy.	Test teoretyczny
	Buduje pewność siebie w kontakcie telefonicznym na podstawie świadomości swoich kompetencji.	Test teoretyczny
	Poprawnie charakteryzuje najważniejsze elementy teorii „Phone Quick catch”.	Test teoretyczny
Zna i stosuje teorię "Phone Quick Catch" w kontakcie telefonicznym.	Stosuje w praktyce zasady prowadzenia rozmów zgodnie z teorią „Phone Quick catch”.	Test teoretyczny
	Samodzielnie dobiera wzorce komunikacji w oparciu o teorię „Phone Quick catch”.	Test teoretyczny
Wykorzystuje praktyczną wiedzę z zakresu szkolenia w rozmowach telefonicznych.	Stosuje w praktyce wiedzę związaną z argumentowaniem stopniowym zalet prezentowanego produktu lub usługi.	Test teoretyczny
	Dobiera język korzyści w stosunku do potrzeb zgłaszanych przez rozmówcę.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiednie argumenty spełniające oczekiwania rozmówcy.	Test teoretyczny
	Posiada wiedzę z zakresu słownictwa wykorzystywanego przez osoby o różnych typach osobowości.	Test teoretyczny
	Kreuje oraz dostosowuje schemat rozmowy do rozmówcy.	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji (certyfikat ukończenia szkolenia) zawiera 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, dokument (certyfikat ukończenia szkolenia) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument (certyfikat ukończenia szkolenia) potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Strategia rozmów telefonicznych 📞

Jeżeli istotne jest dla Ciebie **realne przełożenie szkolenia na wyniki Twojej firmy** - usługa "Strategia rozmów telefonicznych" jest właśnie dla Ciebie. W ramach tego **jednodniowego szkolenia**, pod okiem specjalisty ds. kontaktu z klientem i budowania relacji biznesowych, rozwiniesz kompetencje kluczowe w procesie pozyskiwania klienta i nawiązywania z nim relacji. Jednocześnie rozwiniesz własne kompetencje, pogłębisz swoją wiedzę nt. własnych zdolności i wyzwań oraz poznasz ich źródła.

Szkolenie dostarcza uczestnikom konkretne narzędzia, zaznajamia i oswaja ich ze sprawdzonymi technikami i daje przestrzeń do wykorzystania ich w ramach warsztatów pod okiem doświadczonego trenera.

Moduł I

- Organizacja szkolenia, wprowadzenie.
- „Phone Quick catch” (wykład).
- Typy osobowości oraz najczęściej używane słownictwo (dyskusja moderowana).
- Test typologizacji osobowości (warsztat).

Moduł II

- Wzorce komunikacji (warsztat)
- Kształtowanie wzorców komunikacji (warsztat)
- Wykorzystanie języka korzyści podczas rozmowy telefonicznej w myśl teorii „Phone Quick catch” (warsztat)
- Podsumowanie szkolenia wraz z przeprowadzeniem walidacji oraz informację zwrotną od trenera dla każdego z uczestników szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Organizacja szkolenia, wprowadzenie.	Piotr Meller	12-08-2024	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 8 „Phone Quick catch”.	Piotr Meller	12-08-2024	09:30	10:15	00:45
3 z 8 Typy osobowości oraz najczęściej używane słownictwo.	Piotr Meller	12-08-2024	10:15	11:30	01:15
4 z 8 Test typologizacji osobowości.	Piotr Meller	12-08-2024	11:30	12:00	00:30
5 z 8 Wzorce komunikacji.	Piotr Meller	12-08-2024	12:00	13:00	01:00
6 z 8 Kształtowanie wzorców komunikacji.	Piotr Meller	12-08-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 8 Wykorzystanie języka korzyści podczas rozmowy telefonicznej w myśl teorii „Phone Quick catch”.	Piotr Meller	12-08-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 8 Podsumowanie szkolenia wraz z przeprowadzeniem walidacji.	-	12-08-2024	15:00	16:00	01:00

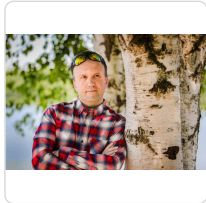
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 168,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,93 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Meller

Od 20 lat zawodowo związany jest z branżą zarządzania zasobami ludzkimi. Przez 15 lat pracował w największych międzynarodowych korporacjach zajmujących się rekrutacją, outsourcingiem, pracą tymczasowa i szkoleniami.

Od 5 lat pracuje na własny rachunek w branży rekrutacji i szkoleń. Specjalizuje się w zagadnieniach obsługi Klienta, sprzedaży, budowaniem zespołów i zarządzaniem zespołami, komunikacji w firmie. To w tych obszarach doradza i szkoli organizacje, z którymi pracuje. Drugą specjalizacją jest rekrutacja kadry wykwalifikowanej. Głównie są to: Pracownicy administracyjni, obsługi klienta, handlowcy, menadżerowie, specjaliści. W myśl zasady, że największym kapitałem w firmie jest jej kadra pracownicza. Certyfikowany trener persolog® w dwóch zagadnieniach: Profil osobowości, Profil stresu. Z wykształcenia wyższego socjolog, skończył szkołę podyplomową z Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz BHP. Certyfikowany trener z tematyki dynamika stresu, profile osobowościowe, zarządzanie czasem. Ukończył Akademię Managera, w trakcie studiów MBA z zakresu Zarządzania Przedsiębiorstwami. W ostatnich 24 miesiącach przeprowadził 360h szkoleń z zakresu stresu, profili osobowościowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują notatnik i podręcznik.

Adres

ul. Chorzowska 108
40-101 Katowice
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Dominika Meller



E-mail d.meller@argemonia.pl

Telefon (+48) 502 319 924