



Argemonia.pl Sp. z o.o.

Brak ocen dla tego dostawcy

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

Numer usługi 2024/06/28/158561/2201376

📍 Katowice / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 29.07.2024 do 29.07.2024

1 168,50 PLN brutto

950,00 PLN netto

166,93 PLN brutto/h

135,71 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	"Halo, sukces? Strategia rozmów telefonicznych - zaplanowanie i przeprowadzenie rozmowy." 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.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	7
<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

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
<b>1 z 8</b> Organizacja szkolenia, wprowadzenie.	Piotr Meller	29-07-2024	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 8</b> „Phone Quick catch”.	Piotr Meller	29-07-2024	09:30	10:15	00:45
<b>3 z 8</b> Typy osobowości oraz najczęściej używane słownictwo.	Piotr Meller	29-07-2024	10:15	11:30	01:15
<b>4 z 8</b> Test typologizacji osobowości.	Piotr Meller	29-07-2024	11:30	12:00	00:30
<b>5 z 8</b> Wzorce komunikacji.	Piotr Meller	29-07-2024	12:00	13:00	01:00
<b>6 z 8</b> Kształtowanie wzorców komunikacji.	Piotr Meller	29-07-2024	13:00	14:00	01:00
<b>7 z 8</b> Wykorzystanie języka korzyści podczas rozmowy telefonicznej w myśl teorii „Phone Quick catch”.	Piotr Meller	29-07-2024	14:00	15:00	01:00
<b>8 z 8</b> Podsumowanie szkolenia wraz z przeprowadzeniem walidacji.	-	29-07-2024	15:00	16:00	01:00

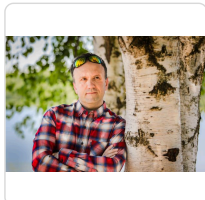
## Cennik

### 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](mailto:d.meller@argemonia.pl)

**Telefon** (+48) 502 319 924