



PROFITONIC Maciej
Leonard



Budowanie długofalowych relacji z klientem.

Numer usługi 2024/06/30/119739/2203139

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 10.07.2024 do 22.07.2024

5 936,00 PLN brutto

5 936,00 PLN netto

185,50 PLN brutto/h

185,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa adresowana jest do właścicieli przedsiębiorstw, kadry zarządzającej, kadry menedżerskiej i kierowniczej, pracowników firm, specjalistów ds. sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów a także wszystkich osób zainteresowanych tematyką budowania i utrzymywania relacji z klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	09-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	32
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

Usługa przygotowuje do badania potrzeb klienta i tworzenia z nimi stałych relacji, dzięki poznaniu czym jest marketing relacji, jak od podstaw tworzyć relacje z klientami, dlaczego lojalny klient to podstawa sukcesu firmy, znaczenia

indywidualizacji potrzeb klienta, sposobów radzenia sobie klientem, narzędzi pomocnych w utrzymywaniu relacji, korzyści z budowania trwałych relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiuje czynniki wpływające na lojalność klienta - Charakteryzuje sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą - Rozróżnia najlepsze praktyki rynkowe w obszarze utrzymania klienta oraz do rozszerzania współpracy z klientem - Omawia zasady budowania relacji z klientami, <p>Umiejętności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rozwija umiejętności w zakresie komunikacji biznesowej. - Nawiązuje relacje zawodowe. - Bada potrzeby klientów - Przewiduje zachowania klientów - Realizuje metody efektywnej komunikacji z klientem, - Wykorzystuje nabyte umiejętności do nawiązywania kontaktu z klientem, - Pozytywnie wpływa na czynniki budujące lojalność klienta - Stosuje w praktyce poznane sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą - Sprawnie wykorzystuje najlepsze praktyki rynkowe w obszarze utrzymania klienta oraz do rozszerzania współpracy z klientem <p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poprawnie komunikuje się z klientem - Prawidłowo kształtuje relacje z klientem - Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta oraz różnorodność potrzeb klientów, - Wykazuje zdolności układania dobrych relacji z innymi ludźmi 	<p>Rozpoczynając szkolenie odbędzie się walidacja w formie pre-test'u określająca początkową wiedzę uczestników. Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
- Wspiera współpracowników w codziennej pracy dzieląc się swoją wiedza i umiejętnościami.		

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji 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?

Dokument 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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Szkolenie dedykowane dla pracowników firm, specjalistów ds. sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów a także wszystkich osób zainteresowanych tematyką budowania i utrzymywania relacji z klientem.

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników usługi jest obecność na zajęciach w frekwencji nie niższej niż 80 proc czasu trwania szkolenia oraz zaliczenie testu końcowego na poziomie minimum 70 proc.

Zajęcia odbywają się w godzinach zegarowych.

Aby szkolenie przebiegało swobodnie docelowa grupa uczestników nie powinna przekroczyć 10 osob. Zajęcia zostaną poprowadzone na platformie webtolearn wyposażonej w webinary. Każdy z uczestników na czas szkolenia otrzyma tablet/laptop wyposażony w głośnik, kamerę oraz wbudowany touchpad. Tablety posiadają stały dostęp do internetu.

Do każdego szkolenia online przydzielane jest wsparcie techniczne - kontakt do wsparcia podany będzie w dniu rozpoczęcia szkolenia.

Szkolenie rozpoczyna się walidacją usługi w formie pre-test'u.

Forma zajęć:

wykłady, warsztaty, prezentacje multimedialne, zajęcia praktyczne.

Moduł 1. Komunikacja z klientem i budowanie pozytywnych relacji.

- Kluczowe zasady dobrej komunikacji
- Rozmowa z klientem
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Marketing relacji – czym jest?
- Jak od podstaw tworzyć relacje z klientami?

- Korzyści wynikające z budowania trwałych relacji z klientami.

Moduł 2. Rozpoznawanie potrzeb klienta, proces decyzyjny klienta.

- Metody rozpoznawania potrzeb klienta
- Typy osobowości klienta i jak ich rozpoznawać
- Trudna rozmowa z klientem – kluczowe zasady jak sobie radzić
- Panowanie nad stresem i emocjami w relacji z klientem
- Etapy procesu decyzji klienta
- Segmentacja klientów
- Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści

Moduł 3. Lojalność klientów

- Istota lojalności i budowania lojalności z klientami.
- Klient nowy a klient lojalny.
- Sposoby budowania lojalności klientów.
- Pracownicy a lojalność klienta.
- Czynniki neutralne oraz mające wpływ na lojalność.
- Kiedy klient zrywa współpracę – motywy.
- Rola działań promocyjnych oraz stosowanie reguły „Extra mile” w budowaniu lojalności klienta.

Moduł 4. Wizerunek i postawa pracownika kluczem w budowaniu trwałych relacji.

- Co sprzyja wizerunkowi? Od czego zależy zaufanie i sympatia przy pierwszym kontakcie?
- Znaczenie budowania relacji.
- Kluczowe elementy budujące wizerunek w kontakcie z klientem.
- Budowanie autorytetu.
- Efekt pierwszego wrażenia.
- Zbiór najlepszych praktyk związanych z utrzymaniem klienta.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post-test'u.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 52

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 52 Walidacja usługi w formie pre-test'u.	-	10-07-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	10-07-2024	09:00	09:10	00:10
3 z 52 Moduł 1. Kluczowe zasady dobrej komunikacji.	Justyna Sękowska	10-07-2024	09:10	10:20	01:10
4 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	10-07-2024	10:20	10:30	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 52 Moduł 1. Rozmowa z klientem	Justyna Sękowska	10-07-2024	10:30	11:30	01:00
6 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	10-07-2024	11:30	11:35	00:05
7 z 52 Moduł 1. Komunikacja werbalna i niewerbalna	Justyna Sękowska	10-07-2024	11:35	12:35	01:00
8 z 52 przerwa obiadowa	Justyna Sękowska	10-07-2024	12:35	13:00	00:25
9 z 52 Moduł 1. Marketing relacji – czym jest?	Justyna Sękowska	10-07-2024	13:00	14:00	01:00
10 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	10-07-2024	14:00	14:05	00:05
11 z 52 Moduł 1. Jak od podstaw tworzyć relacje z klientami?	Justyna Sękowska	10-07-2024	14:05	15:05	01:00
12 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	10-07-2024	15:05	15:10	00:05
13 z 52 Moduł 1. Korzyści wynikające z budowania trwałych relacji z klientami.	Justyna Sękowska	10-07-2024	15:10	16:00	00:50
14 z 52 Moduł 2. Metody rozpoznawania potrzeb klienta	Justyna Sękowska	11-07-2024	08:00	09:00	01:00
15 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	11-07-2024	09:00	09:10	00:10
16 z 52 Moduł 2. Typy osobowości klienta i jak ich rozpoznawać	Justyna Sękowska	11-07-2024	09:10	10:10	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	11-07-2024	10:10	10:15	00:05
18 z 52 Moduł 2. Trudna rozmowa z klientem – kluczowe zasady jak sobie radzić	Justyna Sękowska	11-07-2024	10:15	11:15	01:00
19 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	11-07-2024	11:15	11:20	00:05
20 z 52 Moduł2. Panowanie nad stresem i emocjami w relacji z klientem	Justyna Sękowska	11-07-2024	11:20	12:20	01:00
21 z 52 przerwa obiadowa	Justyna Sękowska	11-07-2024	12:20	12:45	00:25
22 z 52 Moduł 2. Etapy procesu decyzji klienta	Justyna Sękowska	11-07-2024	12:45	13:45	01:00
23 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	11-07-2024	13:45	13:50	00:05
24 z 52 Moduł 2. Segmentacja klientów	Justyna Sękowska	11-07-2024	13:50	14:50	01:00
25 z 52 przerwa	Justyna Sękowska	11-07-2024	14:50	14:55	00:05
26 z 52 Moduł 2. Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści	Justyna Sękowska	11-07-2024	14:55	16:00	01:05
27 z 52 Moduł 3. Istota lojalności i budowania lojalności z klientami.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	08:00	09:00	01:00
28 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	09:00	09:10	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
29 z 52 Moduł 3. Klient nowy a klient lojalny.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	09:10	10:10	01:00
30 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	10:10	10:15	00:05
31 z 52 Moduł 3. Sposoby budowania lojalności klientów.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	10:15	11:15	01:00
32 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	11:15	11:20	00:05
33 z 52 Moduł 3. Pracownicy a lojalność klienta.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	11:20	12:20	01:00
34 z 52 przerwa obiadowa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	12:20	12:45	00:25
35 z 52 Moduł 3. Czynniki neutralne oraz mające wpływ na lojalność.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	12:45	13:45	01:00
36 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	13:45	13:50	00:05
37 z 52 Moduł 3. Kiedy klient zrywa współpracę – motywy.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	13:50	14:50	01:00
38 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	14:50	14:55	00:05
39 z 52 Moduł 3. Rola działań promocyjnych oraz stosowanie reguły „Extra mile” w budowaniu lojalności klienta.	Małgorzata Jazgara	12-07-2024	14:55	16:00	01:05

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
40 z 52 Moduł 4. Co sprzyja wizerunkowi? Od czego zależy zaufanie i sympatia przy pierwszym kontakcie?	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	08:00	09:00	01:00
41 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	09:00	09:10	00:10
42 z 52 Moduł 4. Znaczenie budowania relacji.	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	09:10	10:10	01:00
43 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	10:10	10:15	00:05
44 z 52 Moduł 4. Kluczowe elementy budujące wizerunek w kontakcie z klientem.	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	10:15	11:15	01:00
45 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	11:15	11:20	00:05
46 z 52 Moduł 4. Budowanie autorytetu.	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	11:20	12:20	01:00
47 z 52 przerwa obiadowa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	12:20	12:45	00:25
48 z 52 Moduł 4. Efekt pierwszego wrażenia.	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	12:45	13:45	01:00
49 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	13:45	13:50	00:05
50 z 52 Moduł 4. Zbiór najlepszych praktyk związanych z utrzymaniem klienta.	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	13:50	14:50	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
51 z 52 przerwa	Małgorzata Jazgara	22-07-2024	14:50	15:00	00:10
52 z 52 Walidacja usługi w formie post-test'u.	-	22-07-2024	15:00	16:00	01:00

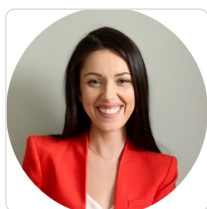
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 936,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 936,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Justyna Sękowska

Certyfikowany trener i praktyk sprzedaży. Absolwenta Akademii Trenerów Sprzedaży oraz szkoły wyższej University of Social Sciences w Warszawie którą ukończyła w trzech specjalizacjach: Psychologia biznesu, Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz Marketing.

Ekspert z ponad 13 letnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń z zakresu: Techniki sprzedaży, Negocjacji, Zarządzania zespołami ludzkimi, Wprowadzania nowych produktów na rynek, Strategii działań marketingowych, Budowanie zespołów sprzedażowych. Budowania relacji biznesowych, Komunikacji w zespole, Motywacji.

Od 10 lat wspiera rozwój zespołów sprzedażowych, ucząc jak budować skuteczne i efektywne relacje biznesowe. Współpracuje z dużymi organizacjami, mniejszymi firmami oraz z indywidualnymi przedsiębiorcami. W ciągu swojej kariery zawodowej rozwinęła cztery przedsiębiorstwa handlowe. Ostatnie 5 lat obejmowała stanowisko trenera wewnętrznego w jednej z największych światowych korporacji L'Oréal Polska Sp. z o.o., gdzie odpowiadała za rozwój biznesowy partnerów handlowych firmy. Prelegentka na wielu konferencjach oraz autorka publikacji w prasie branżowej.

2 z 2

Małgorzata Jazgara



Trener specjalizujący się w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń z kompetencji miękkich, zarządzania i prowadzenia zespołów oraz budowania kompetencji menadżerskich. Od początku swojej kariery zawodowej buduj i prowadzi zespoły. Absolwentka Uniwersytetu Łódzkiego Wydziału Nauk o Wychowaniu na kierunku Pedagogiki, ukończyła również studia podyplomowe z logopedii i surdologopedii. Jej przygotowanie merytoryczne to ukończona podyplomowa Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu na kierunku Akademii Trenera, oraz Szkoła Trenerów Biznesu i Szkoła Coachów Biznesu w Akademii SET®. W praktyce ponad 1600 godzin na sali szkoleniowej. Posiada ponad 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma skrypt z materiałami szkolenia w formie elektronicznej do pobrania na platformie WebToLearn na , której będą odbywać się zajęcia online.

Zgodnie z zakresem tematycznym usługi uczestnik będzie posiadał:

dostęp do literatury fachowej (skrypty, strony internetowe)
zapewniony dostęp do ćwiczeń publikacji branżowych witryny internetowe.

Zajęcia będą prowadzone metodami:

Metody oparte na słowie: wykład, opowiadanie, opis

Metody aktywizujące: burza mózgów, obserwacja

Metody interaktywne: nauczanie oparte o problem, mapę myśli

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich , warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych , zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, udzielającego dofinansowanie

Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie przeprowadzone na platformie WebToLearn. Jest to platforma webinarowa do prezentacji szkoleń, kursów online, spotkań biznesowych i wideokonferencji.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u na platformie WebToLearn.

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki wbudowana lub zewnętrzna klawiatura
mysz lub wbudowany touchpan

dostęp do szybkiego łącza internetowego

Minimalne wymagania sprzętowe: tablet, komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome .

Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps

+ 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, zaktualizowana przeglądarka internetowa.

Kontakt



Maciej LEONARD

E-mail biuro@profitonic.pl

Telefon (+48) 514 970 108