



PERFECTA Anna
Miastkowska



"Skuteczna Sprzedaż i Obsługa Klienta czyli pomaganie przez sprzedawanie. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym".

Numer usługi 2024/07/03/148838/2208415

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 10.07.2024 do 12.07.2024

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	05-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dysponuje wiedzą o procesie sprzedaży	Wymienia etapy procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Właściwie dobiera kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta.	Test teoretyczny
	Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym.	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o kliencie i zasadach tworzenia Buyer Persony.	Określa zasady tworzenia Buyer Persony .	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy osobowości klientów.	Test teoretyczny
Odkrywa potrzeby klientów.	Konstruuje odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy.	Test teoretyczny
Rozpoznaje i unika podstawowych błędów popełnianych w procesie sprzedaży.	Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie.	Test teoretyczny
Negocjuje i skutecznie przekonuje klienta do proponowanego rozwiązania.	Wybiera trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta	Test teoretyczny
	Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu.	Test teoretyczny
Prezentuje interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem.	Prezentuje ofertę językiem korzyści.	Test teoretyczny
	Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców.</p> <p>Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.</p>	<p>Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Tworzy różne rodzaje angażującego contentu.</p> <p>Dopasowuje zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
	<p>Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych.</p>	<p>Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Stosuje skuteczny prospecting.</p> <p>Organizuje pracę w sposób niewymagający nadzoru</p>	<p>Stosuje proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Samodzielnie planuje pracę sprzedażową i obsługi klienta</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Samodzielnie ocenia efekty własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Współpracuje i buduje relacje.</p>	<p>Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Dysponuje wiedzą o zasadach realizacji skutecznej sprzedaży.</p>	<p>Opisuje techniki stosowane w skutecznej komunikacji z klientem do budowania relacji.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wymienia techniki handlowe stosowane w poszczególnych etapach procesu sprzedaży.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

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 obejmuje obszary:

1. Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.
2. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
3. Kim jest mój klient. Budowanie relacji.
4. „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?
5. Właściwe zadawanie pytań.
6. Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta?
7. Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.
8. Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.
9. Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?
10. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
11. Skuteczna finalizacja.
12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.
13. Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.
14. Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju.
15. Walidacja. Teoretyczny test wiedzy.

Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym trwa 21 godzin zegarowych, każda godzina to 60 minut. Przerwy oraz walidacja wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 16 osób. Od uczestników wymagany jest dostęp do Internetu oraz komputera lub innego sprzętu przenośnego z dostępem do internetu z mikrofonem i głośnikiem oraz wideo. Podczas prowadzenia zajęć nie jest wymagane stałe korzystanie z wideo i mikrofonu przez uczestników, wymagane jest w zakresie niezbędnym i umożliwiającym niezakócające prowadzenie zajęć w grupie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.	Anna Miastkowska	10-07-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 20 Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.	Anna Miastkowska	10-07-2024	09:00	11:00	02:00
3 z 20 przerwa kawowa	Anna Miastkowska	10-07-2024	11:00	11:15	00:15
4 z 20 Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów. Budowanie relacji.	Anna Miastkowska	10-07-2024	11:15	13:00	01:45
5 z 20 Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	10-07-2024	13:00	13:15	00:15
6 z 20 „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?	Anna Miastkowska	10-07-2024	13:15	15:00	01:45
7 z 20 Właściwe zadawanie pytań.	Anna Miastkowska	10-07-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 20 Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 20 Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	09:00	10:00	01:00
10 z 20 Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	10:00	11:00	01:00
11 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	11-07-2024	11:00	11:15	00:15
12 z 20 Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	11:15	13:00	01:45
13 z 20 Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	11-07-2024	13:00	13:15	00:15
14 z 20 Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ? Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	13:15	14:45	01:30
15 z 20 Skuteczna finalizacja. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	11-07-2024	14:45	16:00	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 20 Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	12-07-2024	08:00	09:30	01:30
17 z 20 Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	12-07-2024	09:30	11:00	01:30
18 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	12-07-2024	11:00	11:15	00:15
19 z 20 Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju. Wykład, ćwiczenia, współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	12-07-2024	11:15	12:30	01:15
20 z 20 Walidacja. Teoretyczny test wiedzy.	-	12-07-2024	12:30	13:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

200,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSiFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, quizy, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Work Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:

Szkolenie będzie prowadzone poprzez TEAMS.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie sacyjne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarium wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

Kontakt



Anna Miastkowska

E-mail kontakt@annamiastkowska.pl

Telefon (+48) 500 100 154