

REFOCUS Katarzyna
Khanna

Profesjonalna obsługa klienta oraz techniki sprzedaży - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/07/04/24925/2209608

Zakopane / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

27 h

04.10.2024 do 06.10.2024

5 645,70 PLN brutto

4 590,00 PLN netto

209,10 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie przygotowane jest z myślą o właścicielach firm, menedżerach, handlowcach oraz pracownikach odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z klientami i sprzedaż.</p> <p>W celu skutecznego uczestnictwa w szkoleniu uczestnik nie musi posiadać podstawowej wiedzy z zakresu obsługi klienta i sprzedaży. Szkolenie prowadzone będzie od podstaw.</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	3
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	27
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa "Profesjonalna obsługa klienta i sprzedaż", przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego kontaktu z klientem w wymiarze biznesowym i nawiązywania relacji z klientem, a także asertywnego radzenia sobie z klientem, ponadto rozpoznawania typów klientów oraz odpowiedniego realizowania konkretnych technik sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje czym jest sprzedaż, a kim jest sprzedawca/handlowiec.	Wymienia i opisuje rodzaje sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Opisuje i wymienia różnice pracy sprzedawcy, a handlowca.	Wywiad swobodny
	Wymienia i opisuje rodzaje technik sprzedaży.	Wywiad swobodny
Definiuje czym jest proces sprzedaży wymieniając jego elementy.	Opisuje elementy etapów sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Wskazuje i opisuje czynniki decydujące o sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Wskazuje elementy wpływające na pierwsze wrażenie klienta względem sprzedawcy/handlowca.	Wywiad swobodny
Kreuje poprawny wizerunek sprzedawcy/handlowca.	Wskazuje elementy wpływające na pierwsze wrażenie klienta względem sprzedawcy/handlowca.	Wywiad swobodny
	Wymienia typy klientów.	Wywiad swobodny
	Opisuje elementy właściwej postawy sprzedawcy w kontaktach biznesowych i w trakcie procesu sprzedaży.	Wywiad swobodny
Rozpoznaje i wskazuje typy klientów.	Dostosowuje zachowanie i ofertę do potrzeb i oczekiwań klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje zasady i techniki prawidłowo zakończonej sprzedaży.	Wywiad swobodny
Wskazuje zasady i techniki skutecznej obrony ceny.	Stosuje techniki obrony ceny.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 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 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Usługa rozwija zdolności negocjacyjne i sprzedażowe - skierowana zarówno do handlowców, jak i osób, które niedawno rozpoczęły swoją przygodę z branżą sprzedażową i posiadają podstawową wiedzę na jej temat.

Metody szkoleniowe, które będą wykorzystane w trakcie szkolenia to: ćwiczenia praktyczne i warsztat przeprowadzany w grupie.

Program szkolenia:

1. Sprzedaż

- Co to jest sprzedaż? Rodzaje sprzedaży.
- Kto to jest sprzedawca/ Handlowiec? - Podczas szkolenia uczestnik nabędzie zdolność zjednywania sobie klientów, wzmocni swój wizerunek i ugruntuje postawę profesjonalnego sprzedawcy.
- Praca case-work - co to znaczy w sprzedaży?

2. Proces sprzedaży

- Elementy etapów sprzedaży
- Czynniki decydujące o sprzedaży - uczestnik poznaje i doświadcza działania motywów i sygnałów zakupów

3. Pierwsze wrażenie - praca w grupach

- Elementy i moc pierwszego wrażenia – niech klient zobaczy profesjonalistę
- Na co zwraca uwagę klienta? - czym się kieruje dany klient przed dokonaniem zakupu
- Co zobaczy klient?

4. Po czym poznam, że klient mnie zaakceptował, czyli pierwsze sygnały kupna

5. Typy klientów: jak się w tym odnaleźć? - W trakcie warsztatów uczestnik uczy się rozpoznawać typy klientów

- Z jakim typem klienta mam do czynienia?
- Jakie działanie sprzedawcy jest odpowiednie? - wypracowuje właściwą postawę sprzedawcy w kontaktach biznesowych i w trakcie procesu sprzedaży
- Czym się kieruje dany klient i jakie ma oczekiwania? Jak prawidłowo postępować z konkretnym klientem? - uczestnik uczy się czym się kieruje dany klient przed dokonaniem zakupu

6. Rodzaje technik sprzedażowych

- Warsztaty sprzedażowe (spinacze) - praca w grupach
- Podsumowanie treningu
- Wyciągnięcie wniosków

7. Skuteczna obrona ceny i zamknięcie sprzedaży

- Proces zamykania sprzedaży i wychwytywanie sygnałów gotowości do zakupu.
- Najskuteczniejsze rodzaje zamknięć w sprzedaży
- 7 różnych znaczeń „za drogą” i strategię postępowania w każdym z 7 przypadków
- Po czym poznać, czy obiekcja cenowa jest prawdziwa, czy też stanowi „zastonę dymną”?
- Skuteczne techniki obrony ceny
- Katalog najczęstszych obiekcji i sposoby radzenia sobie z nimi.
- Ciągłe doskonalenie – jakie pytania zadać klientowi po zamknięciu sprzedaży?
- Skuteczna prośba o referencje i rekomendacje

8. Obsługa posprzedażowa - warsztat praktyczny, wdrożenie poznanych technik, praca w grupach

9. Podsumowanie szkolenia. Walidacja.

Warunki organizacyjne:

Dla każdego uczestnika szkolenia zagwarantowane zostanie indywidualne stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe i biurowe.

Szkolenie będzie trwało 27 h dydaktycznych. W każdym dniu szkolenia przewidziano po dwie przerwy nie wliczone w czas usługi szkoleniowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Sprzedaż.	Izabela Wrona-Waluś	04-10-2024	08:00	10:30	02:30
2 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	04-10-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 17 Proces sprzedaży.	Izabela Wrona-Waluś	04-10-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	04-10-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 17 Pierwsze wrażenie - praca w grupach.	Izabela Wrona-Waluś	04-10-2024	13:30	15:30	02:00
6 z 17 Po czym poznam, że klient mnie zaakceptował, czyli pierwsze sygnały kupna.	Izabela Wrona-Waluś	05-10-2024	08:00	09:30	01:30
7 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	05-10-2024	09:30	09:45	00:15
8 z 17 Typy klientów: jak się w tym odnaleźć? - W trakcie warsztatów uczestnik uczy się rozpoznawać typy klientów.	Izabela Wrona-Waluś	05-10-2024	09:45	13:00	03:15
9 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	05-10-2024	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 17 Rodzaje technik sprzedażowych.	Izabela Wrona-Waluś	05-10-2024	13:30	15:30	02:00
11 z 17 Skuteczna obrona ceny i zamknięcie sprzedaży - cz. 1/2.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	08:00	10:00	02:00
12 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	10:00	10:30	00:30
13 z 17 Skuteczna obrona ceny i zamknięcie sprzedaży - cz. 2/2.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	10:30	12:30	02:00
14 z 17 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	12:30	13:00	00:30
15 z 17 Obsługa posprzedażowa - warsztat praktyczny, wdrożenie poznanych technik, praca w grupach.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	13:00	14:00	01:00
16 z 17 Podsumowanie szkolenia.	Izabela Wrona-Waluś	06-10-2024	14:00	14:45	00:45
17 z 17 Walidacja.	-	06-10-2024	14:45	15:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 645,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 590,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

209,10 PLN

Koszt osobogodziny netto

170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Izabela Wrona-Waluś

Trener, doradca, coach; współpracuje z przedsiębiorstwami, instytucjami i podmiotami ekonomii społecznej. Od początku swojej kariery związana ze sprzedażą.

Posiada 15-letnie doświadczenie biznesowe oraz takie samo doświadczenie szkoleniowe. Ukończyła dwa kierunki studiów oraz studia podyplomowe:

- 1) Pedagogiczne, Resocjalizacja z elementami profilaktyki na Uniwersytecie Jagiellońskim
- 2) Pedagogikę Opiekuńczo-Wychowawczą z pracą socjalną na Uniwersytecie Śląskim oraz
- 3) Akademię Trenerów Biznesu na Uniwersytecie SWPS

Pracowała m.in. jako:

- Dyrektor Regionalny Partner Financial Services (region śląski, małopolski, lubelski, dolnośląski, mazowiecki); zarządzała ok. 200 osobami
- Manager Regionalny w firmie Zepter (region śląski)
- Dyrektor Okręgu OVB Allfinaz (region śląski, małopolski), prowadzenie 10 oddziałów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe w formie pdf oraz wydruków.

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Szymaszkowa 2/A

34-500 Zakopane

woj. małopolskie

Sala szkoleniowa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Karolina Jakubiec

E-mail k.zeglinska@refocus.pl

Telefon (+48) 575 757 530