



Wyższa Szkoła  
Gospodarki w  
Bydgoszczy



## Telemarketing - sprzedaż przez telefon

Numer usługi 2024/07/16/10567/2223612

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 01.10.2024 do 31.01.2025

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

62,50 PLN brutto/h

62,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest dedykowane do osób, które prowadzą rozmowy handlowe przez telefon w celu sprzedaży produktów lub usług, a także dla sprzedawców, którzy chcą budować innowacyjną relację z klientem.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	15-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
<b>Zakres uprawnień</b>	Kursy i szkolenia

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem kursu jest przygotowanie do prowadzenia profesjonalnych rozmów telefonicznych, obsługi klienta, udzielania informacji, nauczenie zrozumienia zachowań klientów (typologia klienta), rozwinięcie technik komunikacji z trudnym klientem, wdrożenie nawyków starannego przygotowywania się do rozmów z klientami, pozyskiwania faktów od klienta, notowania i przechowywania informacji oraz nauczenie operowania korzyściami w zależności od typu klienta i jego oczekiwań.

## **Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
- potrafi prowadzić profesjonalne rozmowy telefoniczne, obsługiwać klienta, udzielać informacji	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Obserwacja w warunkach symulowanych
- zna techniki komunikacji z trudnym klientem	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Test teoretyczny
- potrafi operować korzyściami w zależności od typu klienta i jego oczekiwań	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Obserwacja w warunkach symulowanych
- rozumie potrzebę doksztalcania się i pogłębiania wiedzy w zakresie poszczególnych bloków tematycznych zrealizowanych w trakcie trwania szkolenia	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	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

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

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

Tak

# Program

## 1. Budowanie innowacyjnej relacji z klientem:

- Budowanie prawidłowej postawy handlowej. Praca na przekonaniach, stereotypach i barierach
- Poznanie technik i strategii do skutecznego komunikowania się z klientem – parafraza, wyrażenia wspierające, kawa na ławę, storytelling w sprzedaży
- Tworzenie więzi i porozumienia z klientem poprzez umiejętne modelowanie rozmowy.

## 2. Zarządzanie procesem zakupu:

- Definiowanie podstawowych zasad prowadzenia rozmów telefonicznych
- Poznanie problemów i potrzeb rzeczywistych klienta
- Atuty mojej oferty – cecha/zaleta/korzyść – wypracowanie ciekawej prezentacji oferty.

## 3. Strategia zarządzania rozmową handlową:

- Utrzymywanie kontroli nad rozmową handlową
- Odkrywanie prawdziwych intencji klienta
- Pokonywanie obiekcji klienta zanim się pojawią
- Wywieranie wpływu.

## 4. Wypracowanie formy rozmowy telefonicznej.

## 5. Zamykanie sprzedaży i zabezpieczanie uzgodnień z klientem.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	62,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	62,50 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w wersji papierowej i elektronicznej.

## Adres

ul. Garbary 2  
85-229 Bydgoszcz  
woj. kujawsko-pomorskie

## Kontakt



**Centrum Szkoleń i Certyfikacji**

**E-mail** [centrum@byd.pl](mailto:centrum@byd.pl)

**Telefon** (+48) 525 670 017