



KAROL RYWOCKI

Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa i komunikacja z klientami

Numer usługi 2024/07/16/160690/2223986

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 15.08.2024 do 16.08.2024

3 200,00 PLN brutto

3 200,00 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	pracodawcy i pracownicy związani z obsługą klienta
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	14-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta. Pozwala poznać podstawowe techniki obsługi klienta "trudnego" oraz klienta strategicznego firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna oczekiwania klienta	rozdziela typy klientów, potrafi ocenić czy jest to klient strategiczny, trudny czy standardowy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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. Typy klientów
2. Sposoby pokonywania trudności
3. Umiejętność słuchania i zadawania pytań.
4. Sposoby zamykania sprzedaży
5. Administracja posprzedażowa

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Zajęcia teoretyczne i praktyczne	Karol Rywocki	15-08-2024	08:00	14:00	06:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Zajęcia teoretyczno-praktyczne	Karol Rywocki	16-08-2024	08:00	14:00	06:00

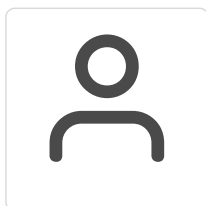
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Rywocki

Karol Rywocki jest doświadczonym managerem, wieloletnim dyrektorem sprzedaży i marketingu, dyrektorem zarządzającym, trenerem, wykładowcą akademickim.

Posiada 27 letnie doświadczenie zawodowe zdobyte w takich firmach jak:

Mars Polska, Castrol (BP), Carlsberg Polska, Candyking (Cloetta AB), Browar Czarnków S.A,

Stovit Group (Angel Camacho Alimentacion).

Doktor w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Obecnie pracuje jako adiunkt w Zakładzie Zarządzania w Państwowej Akademii Nauk Stosowanych we Włocławku.

Prowadzi również zajęcia na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu.

Główne dziedziny rozwojowe, którymi się zajmuje to: zarządzanie strategiczne, przywództwo, zarządzanie sprzedażą (również techniki sprzedaży i negocjacje), zachowania konsumenckie, budowanie efektywnych zespołów pracowniczych (w tym programy motywacyjne), innowacje w przedsiębiorstwie, budowanie wizerunku menedżera.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

uczestnicy otrzymają skrypt

Adres

ul. Storczykowa 69
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Kontakt



KAROL RYWOCKI

E-mail karol.rywocki@onet.pl

Telefon (+48) 603 764 250