



Warsztat sprzedaży relacyjnej – obsługa Klienta na miarę naszych czasów

Numer usługi 2024/07/26/117509/2237824

4 190,00 PLN brutto

3 406,50 PLN netto

261,88 PLN brutto/h

212,91 PLN netto/h

VR TRAINING

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.09.2024 do 19.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kadra menadżerska, w tym właściciele MŚP, pracownicy MŚP zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych, pracownicy przewidziani do objęcia stanowiska kierowniczego z sektora MŚP
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie jest dla osób pragnących budować relacje z Klientami. Warsztat obala mity związane ze stereotypowym podejściem do sprzedaży i obsługi Klienta. Zajęcia skupiają się na zdobyciu praktycznych umiejętności i zmianie postawy poprzez usystematyzowanie intuicyjnej wiedzy oraz eliminację nawyków, które często zakłócają lub uniemożliwiają budowanie korzystnych relacji z różnymi typami osobowości Klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna techniki budowania relacji krótko- i długoterminowych z Klientami, - rozumie różnice w podejściu do sprzedaży i obsługi Klienta, - wie, jak diagnozować style osobowości Klientów i dostosowywać komunikaty, - zna techniki budowania zaufania i profesjonalnego wizerunku, - rozumie wpływ komunikacji werbalnej i niewerbalnej na relacje z Klientami. <p>Umiejętności: Po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrafi stosować techniki budowania relacji z Klientami i współpracownikami, - skutecznie komunikuje się w różnych kanałach komunikacyjnych, - udziela konstruktywnej informacji zwrotnej, - diagnozuje i dostosowuje komunikaty do stylów interpersonalnych Klientów, - unika błędów w komunikacji, które mogą zakłócać relacje z Klientami. <p>Kompetencje społeczne: Po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zarządza kontaktami z Klientami i współpracownikami w sposób profesjonalny, - określa i broni swoich granic w sytuacjach biznesowych, - stosuje różne techniki komunikacyjne odpowiednio do sytuacji, - skutecznie reaguje na krytykę i prowadzi trudne rozmowy interwencyjne. 	<p>Testy wiedzy na zakończenie szkolenia</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?

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. Cechy współczesnego Klienta vs cechy skutecznego pracownika obsługi Klienta

2. Nowy marketing – obsługa Klienta

- „zwykła” obsługa Klienta a Customer Care

3. Budowanie relacji poprzez satysfakcję Klienta

- potrzeby merytoryczne Klienta

- potrzeby proceduralne Klienta

- potrzeby psychologiczne Klienta

4. Przepływ pozytywnych i negatywnych opinii o firmie

5. Kanały komunikacji – a budowanie relacji

- treść (słowa)

- forma (ton głosu)

- mowa ciała (komunikacja niewerbalna)

- niespójności w kanałach komunikacji, które powodują podświadomy brak zaufania

6. Komunikacja niewerbalna w procesie obsługi Klienta

- stereotypy związane z interpretacją mowy ciała

- rzeczywiste znaczenie gestów i sygnałów niewerbalnych

- wzmacnianie wiarygodności przekazu za pomocą mowy ciała

- najnowsze badania dotyczące komunikacji – jak je przełożyć na codzienną praktykę

7. Pułapki psychologiczne w komunikacji i sposoby ich unikania

8. Rozpoznawanie zachowań Klientów – style interpersonalne i ich wykorzystanie w budowaniu trwałej relacji i porozumienia z Klientem

- Dominance

- Influence

- Stability

- Compliance

- diagnoza własnego stylu interpersonalnego

9. Etapy sprzedaży

- wyszczególnienie i charakterystyka etapów sprzedaży

10. Sposoby argumentacji dostosowane do stylów interpersonalnych (społecznych) Klientów

- Jakiego rodzaju argumentacji używać budując relację z Klientem o określonym stylu społecznym

- Jakich błędów i komunikatów unikać w rozmowie z Klientem reprezentującym dany styl społeczny

11. Podstawowe metaprogramy – czyli jak dobrać sposób rozmowy indywidualnych wzorców myślowych rozmówcy – Klienta

- Czym są metaprogramy i jak je rozpoznawać

- Jak konstruować komunikaty wywierające wpływ na osoby o danym metaprogramie

- Metaprogram kierunku motywacji – czyli jak konstruować komunikat, który zachęci danego Klienta do oczekiwanych działań

- Metaprogram niedopasowania – czyli jak wpływać na Klientów, którzy są zawsze na „NIE”

12. Zakończenie rozmowy sprzedażowej

- pozytywny akcent na koniec

- utwierdzenie w decyzji i chwalenie Klienta

- budowanie lojalności – jak sprawiać żeby stały Klient przyprowadzał kolejnych

13. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Wstęp i wprowadzenie do szkolenia - zapoznanie z tematyką oraz z oczekiwaniami uczestników	Roman Iwasieczko	18-09-2024	09:00	09:30	00:30
2 z 16 Cechy współczesnego Klienta vs cechy skutecznego pracownika obsługi Klienta	Roman Iwasieczko	18-09-2024	09:30	10:30	01:00
3 z 16 Nowy marketing – obsługa Klienta	Roman Iwasieczko	18-09-2024	10:30	12:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 16 Budowanie relacji poprzez satysfakcję Klienta	Roman Iwasieczko	18-09-2024	12:00	13:00	01:00
5 z 16 Przepływ pozytywnych i negatywnych opinii o firmie	Roman Iwasieczko	18-09-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 16 Kanały komunikacji – a budowanie relacji	Roman Iwasieczko	18-09-2024	14:00	15:00	01:00
7 z 16 Komunikacja niewerbalna w procesie obsługi Klienta	Roman Iwasieczko	18-09-2024	15:00	16:30	01:30
8 z 16 Podsumowanie zagadnień omawianych na szkoleniu.	Roman Iwasieczko	18-09-2024	16:30	17:00	00:30
9 z 16 Przypomnienie najważniejszych tematów omawianych pierwszego dnia szkolenia	Roman Iwasieczko	19-09-2024	09:00	09:30	00:30
10 z 16 Pułapki psychologiczne w komunikacji i sposoby ich unikania	Roman Iwasieczko	19-09-2024	09:30	10:30	01:00
11 z 16 Rozpoznawanie zachowań Klientów – style interpersonalne i ich wykorzystanie w budowaniu trwałej relacji i porozumienia z Klientem	Roman Iwasieczko	19-09-2024	10:30	12:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 16 Etapy sprzedaży	Roman Iwasieczko	19-09-2024	12:00	13:00	01:00
13 z 16 Sposoby argumentacji dostosowane do stylów interpersonalnych (społecznych) Klientów	Roman Iwasieczko	19-09-2024	13:00	14:00	01:00
14 z 16 Podstawowe metaprogramy – czyli jak dobrać sposób rozmowy indywidualnych wzorców myślowych rozmówcy – Klienta	Roman Iwasieczko	19-09-2024	14:00	15:30	01:30
15 z 16 Zakończenie rozmowy sprzedażowej	Roman Iwasieczko	19-09-2024	15:30	16:30	01:00
16 z 16 Podsumowanie szkolenia - refleksje uczestników dotyczące najważniejszych kwestii merytorycznych	Roman Iwasieczko	19-09-2024	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 190,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 406,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	261,88 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Roman Iwasieczko

SPECJALIZACJA

Trener VCC, Coach ICC, Master NLP, HR Biznes Partner. Od 2000 roku trener biznesu, umiejętności negocjacyjnych, sprzedażowych, motywacyjnych i menedżerskich. W ramach realizowanych projektów zajmuje się rozwojem kadry kierowniczej, programami sprzedażowymi, rekrutacyjnymi i outplacementowymi. Tworzy i realizuje badania typu Assessment Center, Development Center oraz oceny 360 stopni. Autor fabularnych gier szkoleniowych, komputerowych symulacji biznesowych oraz aplikacji szkoleniowych VR.

DOŚWIADCZENIE

Swoje doświadczenia i umiejętności przekazuje poprzez szkolenia, coachingi, wdrożenia, certyfikacje, superwizje i rozwój kadry trenerów wewnętrznych w firmach. Posiada bogate, praktyczne doświadczenie w sprzedaży, negocjacjach biznesowych, rekrutacji, zarządzaniu zespołami handlowymi, rozwijaniu kadry menedżerskiej oraz zarządzaniu projektami szkoleniowymi (10 lat stanowiska menedżerskie, 5 lat Szef Projektu Szkoleniowego, 3 lata HR Biznes Partner). W ramach prowadzonych szkoleń i warsztatów wykorzystuje autorskie, fabularne gry szkoleniowe; innowacyjne, komputerowe symulacje biznesowe oraz aplikacje wirtualnej rzeczywistości, których jest pomysłodawcą i współproducentem.

KLUCZOWE LICZBY

Ponad 8000 zrealizowanych godzin szkoleniowych – negocjacje, sprzedaż, zarządzanie, motywacja, Train the Trainers, komunikacja.

Ponad 5000 godz. pracy coachingowej – live coaching, business coaching, coaching & training on the job, executive coaching, outplacement & career coach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe niezbędne do prawidłowego wykonania ćwiczeń dydaktycznych - wpływających na zmianę ich postawy, wiedzy i umiejętności .

Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

- W przypadku zajęć trwających jednego dnia dłużej niż 4h przewidziana jest przynajmniej jedna przerwa trwająca 15 minut.
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz kupon rabatowy upoważniającą do 10% zniżki na kolejne szkolenia stacjonarne i online realizowane przez Vr Training.

Adres

ul. Władysława Łokietka 1/3

87-100 Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Aleksandra Czopur

E-mail aleksandra.czopur@vrtraining.eu

Telefon (+48) 603 549 904