

FUNDACJA REX
SUPPORT GROUP**Sztuka sprzedaży i perfekcyjna obsługa klienta. Klucz do sukcesu w biznesie.**

Numer usługi 2024/07/26/125234/2238982

 Kielce / stacjonarna Usługa szkoleniowa 24 h 20.09.2024 do 22.09.2024**4 680,00 PLN** brutto

4 680,00 PLN netto

195,00 PLN brutto/h

195,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Managerowie sprzedaży, handlowcy, konsultanci i pracownicy zajmujący się sprzedażą i obsługą klienta.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje Uczestników/czki do efektywnej sprzedaży i obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik nawiązuje i utrzymuje kontakt z klientem	Uczestnik identyfikuje kluczowe techniki nawiązywania pierwszego kontaktu z klientem.	Test teoretyczny
	Uczestnik buduje trwałe relacje z klientami, utrzymując profesjonalny kontakt.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik skutecznie reaguje na potrzeby klienta i dostosowywać swoją komunikację.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje autoprezentację i asertywność w sprzedaży i obsłudze klienta	Uczestnik charakteryzuje techniki skutecznej autoprezentacji w różnych sytuacjach zawodowych	Test teoretyczny
	Uczestnik asertywnie wyraża swoje myśli, uczucia i potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik zarządza konfliktami i broni swoje stanowisko w sposób konstruktywny.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje komunikację interpersonalną w sprzedaży i obsłudze klienta	Uczestnik charakteryzuje podstawowe zasady i techniki efektywnej komunikacji interpersonalnej	Test teoretyczny
	Uczestnik aktywnie słucha i skutecznie przekazuje informacje.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik rozpoznaje i zarządza barierami komunikacyjnymi.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje zasady savoir-vivre w różnych kontekstach zawodowych.	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje savoir-vivre i etykę w obsłudze klienta	Uczestnik omawia etyczne standardy w obsłudze klienta	Test teoretyczny
	Uczestnik stosuje zasady kultury osobistej w codziennej pracy z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik obsługuje klienta w sposób bezpośredni i telefoniczny/korespondencyjny	Uczestnik charakteryzuje techniki efektywnej obsługi klienta bezpośredniej, telefonicznej oraz korespondencyjnej	Test teoretyczny
	Uczestnik profesjonalnie prowadzi rozmowy telefoniczne i redaguje korespondencję biznesową.	Test teoretyczny
	Uczestnik zarządza trudnymi rozmowami i sytuacjami konfliktowymi.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje typy klientów oraz metody ich obsługi	Uczestnik zidentyfikuje różne typy klientów i charakteryzuje ich specyficzne potrzeby.	Test teoretyczny
	Uczestnik dostosowuje metody obsługi do różnych typów klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje techniki sprzedaży	Uczestnik wymienia i charakteryzuje różne techniki sprzedaży	Test teoretyczny
	Uczestnik prowadzi proces sprzedaży od identyfikacji potrzeby klienta do finalizacji transakcji.	Test teoretyczny
	Uczestnik wykorzystuje techniki cross-sellingu i up-sellingu.	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje w praktyce negocjacje	Uczestnik wymienia i charakteryzuje zasady i strategie skutecznych negocjacji	Test teoretyczny
	Uczestnik przygotowuje się do negocjacji w sposób profesjonalny	Test teoretyczny
	Uczestnik negocjuje w sposób pozwalający osiągnąć korzystne dla obu stron porozumienia i zarządza impasami negocjacyjnymi.	Test teoretyczny

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

Program szkolenia:

1. Nawiązywanie i utrzymanie kontaktu z klientem
2. Autoprezentacja i asertywność
3. Zasady komunikacji interpersonalnej
4. Savoir-vivre i etyka w obsłudze klienta
5. Obsługa bezpośrednia i telefoniczna/korespondencyjna
6. Typy klientów oraz metody ich obsługi
7. Techniki sprzedaży
8. Negocjacje

Szkolenie będzie prowadzone metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie.

Jedna godzina szkolenia trwa 60 minut i jest godziną zegarową. Przerwy wliczają się w czas szkolenia. Czas poświęcony na walidację wlicza się do czasu szkolenia.

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	4 680,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	195,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	195,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog, specjalista do spraw zarządzania i sprzedaży. Posiada piętnastoletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz zawodowych. Sama jest przedsiębiorcą, dzięki czemu dzieli się zarówno wiedzą, jak i osobistymi doświadczeniami biznesowymi. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników. W ciągu ostatnich 5 lat prowadziła szkolenia sprzedażowe i z obsługi klienta dla różnych branż.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną przesłane mailowo przed szkoleniem.

Adres

ul. Prezydenta Stefana Artwińskiego 24/1

25-734 Kielce

woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Wróbel Wiktor

E-mail wrobel.wiktor@wp.pl

Telefon (+48) 690 303 745