



Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta. Warsztaty praktyczne.

Numer usługi 2024/07/30/8282/2242236

2 447,70 PLN brutto

1 990,00 PLN netto

135,98 PLN brutto/h

110,56 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 04.09.2024 do 06.09.2024



Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta• Handlowcy stacjonarni i terenowi• Przedstawiciele handlowi• Kierownicy zespołów sprzedażowych• Pracownicy biura obsługi klienta• Inżynierowie wspierający sprzedaż• Pracownicy działu marketingu• Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie zaprojektowano dla osób, których praca zawodowa związana jest z szeroko pojętą sprzedażą i które chcą zdobyć lub uzupełnić kwalifikacje z zakresu technik sprzedaży, pozyskiwania klientów i obsługi klienta. Szkolenie dostarcza wiedzy i cennych praktycznych rozwiązań oraz pozwala na podniesienie efektywności zawodowej Uczestników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none">- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	<ul style="list-style-type: none">- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Grupa docelowa

- Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta
- Handlowcy stacjonarni i terenowi
- Przedstawiciele handlowi
- Kierownicy zespołów sprzedażowych
- Pracownicy biura obsługi klienta
- Inżynierowie wspierający sprzedaż
- Pracownicy działu marketingu
- Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

Program szkolenia

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

Dzień I

1. Rozpoczęcie warsztatów:

- Powitanie uczestników.
- Prezentacja uczestników - wymiana doświadczeń w zakresie sprzedaży i obsługi klienta.
- Ustalenie priorytetów.
- Ja w roli efektywnego specjalisty ds. sprzedaży i obsługi klienta.

2. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

3. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

4. Każdy z nas jest klientem.

5. Oczekiwania klientów.

6. Proces obsługi klienta.

- Badanie potrzeb klientów.
- Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- Rozwiewanie obiekcji klienta.

7. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.

8. Typy klientów.

9. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.

10. Praca z klientem wymagającym.

11. Kontakt z klientem.

- Zadawanie pytań.

-Parafraza.

-Budowanie kontaktu z klientem.

-Pierwsze wrażenie.

-Udzielanie informacji klientowi.

12. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.

13. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Dzień II i III

1. Wprowadzenie w tematykę profesjonalnej sprzedaży

2. Sprzedaż - zakres oraz istota zjawiska.

3. Sprzedawca - profesjonalista: cechy, wiedza, umiejętności.

3. Klient: sposób myślenia i podejmowania decyzji oraz oczekiwania wobec sprzedawcy.

4. Sprzedawanie jako proces- struktura procesu sprzedaży.

5. Stary i nowy model procesu sprzedaży.

6. 5 kroków/etapów procesu sprzedaży.

7. Etap I: Nawiązywanie kontaktu i budowanie właściwych relacji z klientem.

8. Etap II: Analiza potrzeb oraz bieżącej sytuacji klienta.

9. Etap III: Prezentacja firmy oraz jej oferty.

10. Etap IV: Zastrzeżenia zgłaszane przez klienta podczas rozmowy handlowej oraz metody radzenia sobie z nimi stosowane przez sprzedawcę.

11. Etap V: Finał rozmowy handlowej, czyli jak zamknąć sprzedaż/ proces obsługi.

Podsumowanie zajęć oraz praktyczne wnioski na przyszłość.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	-	04-09-2024	09:00	15:00	06:00
2 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	-	05-09-2024	09:00	15:00	06:00
3 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	-	06-09-2024	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 447,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	135,98 PLN
Koszt osobogodziny netto	110,56 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Semper

Trener biznesu, wykładowca i konsultant HR. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich (Dyrektor Oddziału, Kierownik marketingu) oraz handlowych. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi. Stosuje Regułę Pareto w prowadzonych przez siebie szkoleniach: 80 % zajęć warsztatowych i 20% mini wykład wraz z podsumowaniem przez trenera. Pracował w charakterze Trenera Regionalnego (zarządzał zespołem Trenerów Obszarowych) i Głównego specjalisty w korporacjach: TP SA., oraz Ergo Hestia. Ekspert w zakresie zarządzania ludźmi, HR, przywództwa i sprzedaży. Autor wielu publikacji w prasie specjalistycznej i serwisach internetowych z zakresu kierowania zespołami, negocjacji i HR. Twórca instrukcji procesu coaching'owego oraz finalistą konkursu „Mówca znakomity. Twórca wielu programów szkoleniowych. Absolwent Politechniki Warszawskiej (mgr inż.) i kilku studiów podyplomowych (zarządzanie, komunikacja i promocja w biznesie, polsko-niemieckich menedżerskich studiów podyplomowych oraz studiów MBA ZZL. Wykładowca na studiach podyplomowych w Wyższej Szkole Logistyki i Wielkopolskiej Szkole Biznesu na studiach MBA. Poza pracą jest „molem książkowym”, krzyżówkowiczem i kinomanem. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi. Stosuje Regułę Pareto w prowadzonych przez siebie szkoleniach: 80 % zajęć warsztatowych i 20% mini wykład wraz z podsumowaniem przez trenera.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060