

FUNDACJA REX  
SUPPORT GROUP

## Sztuka sprzedaży i perfekcyjna obsługa klienta. Klucz do sukcesu w biznesie.

Numer usługi 2024/07/30/125234/2243723

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 18.10.2024 do 20.10.2024

4 440,00 PLN brutto

4 440,00 PLN netto

185,00 PLN brutto/h

185,00 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	zdalna w czasie rzeczywistym
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
<p>Uczestnik nawiązuje i utrzymuje kontakt z klientem</p> <p>Uczestnik wykorzystuje autoprezentację i asertywność w sprzedaży i obsłudze klienta</p>	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 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
<p>Uczestnik wykorzystuje komunikację interpersonalną w sprzedaży i obsłudze klienta</p> <p>Uczestnik wykorzystuje savoir-vivre i etykę w obsłudze klienta</p>	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
<p>Uczestnik wykorzystuje savoir-vivre i etykę w obsłudze klienta</p>	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	4 440,00 PLN

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	4 440,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	185,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	185,00 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.

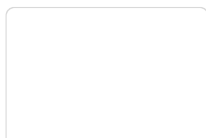
## Warunki techniczne

Szkolenie realizowane poprzez połączenie online i aplikację Google Meet.

Wymagania:

- komputer PC lub smartfon
- system Windows lub iOS
- dowolna przeglądarka internetowa
- sprzęt wbudowana kamera i mikrofon

## Kontakt



Wróbel Wiktor



**E-mail** [wrobel.wiktor@wp.pl](mailto:wrobel.wiktor@wp.pl)

**Telefon** (+48) 690 303 745