

REFOCUS Katarzyna
Khanna

Profesjonalna obsługa klienta oraz techniki sprzedaży - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/07/31/24925/2244940

Toruń / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

14 h

21.10.2024 do 22.10.2024

2 240,00 PLN brutto

2 240,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie przygotowane jest z myślą o właścicielach firm, menedżerach, handlowcach oraz pracownikach odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z klientami i sprzedaż.</p> <p>W celu skutecznego uczestnictwa w szkoleniu uczestnik nie musi posiadać podstawowej wiedzy z zakresu obsługi klienta i sprzedaży. Szkolenie prowadzone będzie od podstaw.</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	4
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa "Profesjonalna obsługa klienta i sprzedaż", przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego kontaktu z klientem w wymiarze biznesowym i nawiązywania relacji z klientem, a także asertywnego radzenia sobie z

klientem, ponadto rozpoznawania typów klientów oraz odpowiedniego realizowania konkretnych technik sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje czym jest sprzedaż, a kim jest sprzedawca/handlowiec.	Wymienia i opisuje rodzaje sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Opisuje i wymienia różnice pracy sprzedawcy, a handlowca.	Wywiad swobodny
Definiuje czym jest proces sprzedaży wymieniając jego elementy.	Wymienia i opisuje rodzaje technik sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Opisuje elementy etapów sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Wskazuje i opisuje czynniki decydujące o sprzedaży.	Wywiad swobodny
Kreuje poprawny wizerunek sprzedawcy/handlowca.	Wskazuje elementy wpływające na pierwsze wrażenie klienta względem sprzedawcy/handlowca.	Wywiad swobodny
Rozpoznaje i wskazuje typy klientów.	Wymienia typy klientów.	Wywiad swobodny
	Opisuje elementy właściwej postawy sprzedawcy w kontaktach biznesowych i w trakcie procesu sprzedaży.	Wywiad swobodny
	Dostosowuje zachowanie i ofertę do potrzeb i oczekiwań klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wskazuje zasady i techniki prawidłowo zakończonej sprzedaży.	Opisuje elementy procesu zamknięcia sprzedaży.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Usługa rozwija zdolności negocjacyjne i sprzedażowe - skierowana zarówno do handlowców, jak i osób, które niedawno rozpoczęły swoją przygodę z branżą sprzedażową i posiadają podstawową wiedzę na jej temat.

Metody szkoleniowe, które będą wykorzystane w trakcie szkolenia to: ćwiczenia praktyczne i warsztat przeprowadzany w grupie.

Program szkolenia:

1. Sprzedaż

- Co to jest sprzedaż? Rodzaje sprzedaży.
- Kto to jest sprzedawca/ Handlowiec? - Podczas szkolenia uczestnik nabeździe zdolność zjednywania sobie klientów, wzmocni swój wizerunek i ugruntuje postawę profesjonalnego sprzedawcy.
- Praca case-work - co to znaczy w sprzedaży?

2. Proces sprzedaży

- Elementy etapów sprzedaży
- Czynniki decydujące o sprzedaży - uczestnik poznaje i doświadcza działania motywów i sygnałów zakupów

3. Pierwsze wrażenie - praca w grupach

- Elementy i moc pierwszego wrażenia – niech klient zobaczy profesjonalistę
- Na co zwraca uwagę klienta? - czym się kieruje dany klient przed dokonaniem zakupu
- Co zobaczy klient?

4. Po czym poznam, że klient mnie zaakceptował, czyli pierwsze sygnały kupna

5. Typy klientów: jak się w tym odnaleźć? - W trakcie warsztatów uczestnik uczy się rozpoznawać typy klientów

- Z jakim typem klienta mam do czynienia?
- Jakie działanie sprzedawcy jest odpowiednie? - wypracowuje właściwą postawę sprzedawcy w kontaktach biznesowych i w trakcie procesu sprzedaży
- Czym się kieruje dany klient i jakie ma oczekiwania? Jak prawidłowo postępować z konkretnym klientem? - uczestnik uczy się czym się kieruje dany klient przed dokonaniem zakupu

6. Rodzaje technik sprzedażowych

- Warsztaty sprzedażowe (spinacze) - praca w grupach
- Podsumowanie treningu
- Wyciągnięcie wniosków

7. Zamykanie sprzedaży

- Jak zamykać sprzedaż?
- Co i kto ma wpływ na zamknięcie sprzedaży? Sprzedałem.... i co dalej?

8. Obsługa posprzedażowa - warsztat praktyczny, wdrożenie poznanych technik, praca w grupach

9. Podsumowanie szkolenia. Walidacja.

Warunki organizacyjne:

Dla każdego uczestnika szkolenia zagwarantowane zostanie indywidualne stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe i biurowe.

Szkolenie będzie trwało 14 h zegarowe. W każdym dniu szkolenia przewidziano po dwie przerwy wliczone w czas usługi szkoleniowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Sprzedaż.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 14 Proces sprzedaży.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	09:30	10:30	01:00
3 z 14 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	10:30	10:45	00:15
4 z 14 Pierwsze wrażenie - praca w grupach.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	10:45	12:15	01:30
5 z 14 Po czym poznam, że klient mnie zaakceptował, czyli pierwsze sygnały kupna.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	12:15	13:00	00:45
6 z 14 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	13:00	13:30	00:30
7 z 14 Typy klientów: jak się w tym odnaleźć?	Izabela Wrona-Waluś	21-10-2024	13:30	15:00	01:30
8 z 14 Rodzaje technik sprzedażowych.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Zamykanie sprzedaży.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	10:15	11:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 14 Obsługa posprzedażowa - warsztat praktyczny, wdrożenie poznanych technik, praca w grupach.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	11:45	13:10	01:25
12 z 14 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	13:10	13:40	00:30
13 z 14 Podsumowanie szkolenia.	Izabela Wrona-Waluś	22-10-2024	13:40	14:25	00:45
14 z 14 Walidacja.	-	22-10-2024	14:25	15:00	00:35

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 240,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 240,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Izabela Wrona-Waluś

Trener, doradca, coach; współpracuje z przedsiębiorstwami, instytucjami i podmiotami ekonomii społecznej. Od początku swojej kariery związana ze sprzedażą.

Posiada 15-letnie doświadczenie biznesowe oraz takie samo doświadczenie szkoleniowe. Ukończyła dwa kierunki studiów oraz studia podyplomowe:

1) Pedagogiczne, Resocjalizacja z elementami profilaktyki na Uniwersytecie Jagiellońskim

- 2) Pedagogikę Opiekuńczo-Wychowawczą z pracą socjalną na Uniwersytecie Śląskim oraz
- 3) Akademię Trenerów Biznesu na Uniwersytecie SWPS

Pracowała m.in. jako:

- Dyrektor Regionalny Partner Financial Services (region śląski, małopolski, lubelski, dolnośląski, mazowiecki); zarządzała ok. 200 osobami
- Manager Regionalny w firmie Zepter (region śląski)
- Dyrektor Okręgu OVB Allfinaz (region śląski, małopolski), prowadzenie 10 oddziałów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe w formie pdf oraz wydruków.

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego 1/3

87-100 Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Sala konferencyjna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Karolina Jakubiec

E-mail k.zeglinska@refocus.pl

Telefon (+48) 575 757 530