



Akademia Nauki
Ewelina Zalewska

Brak ocen dla tego dostawcy

Sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2024/07/31/163474/2245040

Toruń / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

14 h

24.10.2024 do 25.10.2024

1 800,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

128,57 PLN brutto/h

128,57 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|---------------------------------|---|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Identyfikator projektu | Regionalny Fundusz Szkoleniowy II |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy sklepów, biur obsługi, call center, punktów usługowych, recepcji, rejestracji, gastronomii, urzędnicy obsługujący klientów |
| Minimalna liczba uczestników | 3 |
| Maksymalna liczba uczestników | 10 |
| Data zakończenia rekrutacji | 18-10-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 14 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0 |

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie uczy pozytywnej i zarazem asertywnej komunikacji z klientem, budowania relacji z klientem, rozpoznawania i realizacji potrzeb klienta, a także dbania o pozytywny wizerunek firmy, podnoszenie jakości usług oraz zwiększania

sprzedaży dzięki podniesieniu umiejętności interpersonalnych obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|-------------------------------------|
| Kursant potrafi efektywnie przeprowadzić spotkanie z klientem | Uczestnik prowadzi rozmowę z klientem, tak aby rozpoznać jego potrzeby, dobrać ofertę do różnych potrzeb klientów na podstawie przykładów. | Wywiad ustrukturyzowany |
| | | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Kursant umie skutecznie obejść zastrzeżenia klienta - prowadzi rozmowę uprzejmie i asertywnie | Uczestnik rozwiązuje test asertywności - uświadomienie sobie swoich mocnych i słabych stron. | Test teoretyczny |
| | | Debata swobodna |
| | Przykładowe rozmowy i sytuacje problematyczne. | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | | Debata swobodna |
| Kursant potrafi skutecznie sprzedać usługę/towar, budując pozycję firmy oraz swoją w roli perfekcyjnego doradcy | Uczestnik zna zasady pozytywnej komunikacji oraz respektuje politykę firmy. | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | | Debata swobodna |
| | Uczestnik umie rozpoznać sytuacje trudne emocjonalnie i przeprowadzić regulację emocji, aby nie doprowadzić do konfliktu z klientem. | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | | Wywiad swobodny |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Zaświadczenie o odbyciu szkolenia zawiera opis nabytych kompetencji.

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

Tak, walidacja potwierdza, że została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria.

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

tak, potwierdza

Program

Szkolenie trwa dwa dni po 7 godzin.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 12 Wypracowanie standardu kroków wizyty handlowej | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 08:00 | 09:30 | 01:30 |
| 2 z 12 przerwa | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 09:30 | 09:45 | 00:15 |
| 3 z 12 Metody sprzedaży perswazyjnej | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 09:45 | 11:30 | 01:45 |
| 4 z 12 Skuteczna komunikacja - jak połączyć asertywność z uprzejmością | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 11:30 | 13:00 | 01:30 |
| 5 z 12 przerwa | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 6 z 12 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach | Marta Palmąka | 24-10-2024 | 13:15 | 15:00 | 01:45 |
| 7 z 12 Format obchodzenia zastrzeżeń | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 08:00 | 09:30 | 01:30 |
| 8 z 12 przerwa | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 09:30 | 09:45 | 00:15 |
| 9 z 12 Scenki sprzedażowe - praktyka | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 09:45 | 11:15 | 01:30 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 10 z 12 Samoregulacja emocji w trudnych sytuacjach | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 11:15 | 13:00 | 01:45 |
| 11 z 12 przerwa | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 12 z 12 Walidacja i informacja zwrotna od trenera | Marta Palmąka | 25-10-2024 | 13:15 | 15:00 | 01:45 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 800,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 800,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 128,57 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 128,57 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Palmąka

Specjalista ds. szkoleń, trener technik sprzedaży, komunikacji, negocjacji, asertywności, telemarketingu, prowadzenia rozmów handlowych, organizacji czasu pracy, zarządzania zasobami, a także trener technik pamięciowych i efektywnej nauki.

Przez 20 lat specjalista ds. sprzedaży i koordynator grupy sprzedażowej.

Ponad 20 lat doświadczeniu w prowadzeniu kursów i szkoleń.

Wykształcenie wyższe: pedagogika, doradca personalny i doradca zawodowy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną zapewnione

Adres

ul. św. Katarzyny 4
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Wasieczko

E-mail joanna@torunakn.pl

Telefon (+48) 726 775 767