



PROFITONIC Maciej
Leonard



Budowanie długofalowych relacji z klientem.

Numer usługi 2024/08/01/119739/2248141

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 09.09.2024 do 28.09.2024

5 250,00 PLN brutto

5 250,00 PLN netto

187,50 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa adresowana jest do właścicieli przedsiębiorstw, kadry zarządzającej, kadry menedżerskiej i kierowniczej, pracowników firm, specjalistów ds. sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów a także wszystkich osób zainteresowanych tematyką budowania i utrzymywania relacji z klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	28
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

Usługa przygotowuje do badania potrzeb klienta i tworzenia z nimi stałych relacji, dzięki poznaniu czym jest marketing relacji, jak od podstaw tworzyć relacje z klientami, dlaczego lojalny klient to podstawa sukcesu firmy, znaczenia

indywidualizacji potrzeb klienta, sposobów radzenia sobie klientem, narzędzi pomocnych w utrzymywaniu relacji, korzyści z budowania trwałych relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza:</p> <ul style="list-style-type: none">- Definiuje czynniki wpływające na lojalność klienta- Charakteryzuje sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą- Rozróżnia najlepsze praktyki rynkowe w obszarze utrzymania klienta oraz do rozszerzania współpracy z klientem- Omawia zasady budowania relacji z klientami, <p>Umiejętności:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rozwija umiejętności w zakresie komunikacji biznesowej.- Nawiązuje relacje zawodowe.- Bada potrzeby klientów- Przewiduje zachowania klientów- Realizuje metody efektywnej komunikacji z klientem,- Wykorzystuje nabyte umiejętności do nawiązywania kontaktu z klientem,- Pozytywnie wpływa na czynniki budujące lojalność klienta- Stosuje w praktyce poznane sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą	<p>Walidacja usługi: W zakresie spełnienia celu edykacyjnego będzie przeprowadzony na początku pre-test, a na końcu posttest sprawdzający wiedzę uczestnika. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

Program

Szkolenie dedykowane dla pracowników firm, specjalistów ds. sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów a także wszystkich osób zainteresowanych tematyką budowania i utrzymywania relacji z klientem.

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników usługi jest obecność na zajęciach w frekwencji nie niższej niż 80 proc czasu trwania szkolenia oraz zaliczenie testu końcowego na poziomie minimum 70 proc.

Zajęcia odbywają się w godzinach zegarowych.

Aby szkolenie przebiegało swobodnie docelowa grupa uczestników nie powinna przekroczyć 10 osob. Zajęcia zostaną poprowadzone na platformie webtolearn wyposażonej w webinary. Każdy z uczestników na czas szkolenia otrzyma tablet/laptop wyposażony w głośnik, kamerę oraz wbudowany touchpad. Tablety posiadają stały dostęp do internetu.

Do każdego szkolenia online przydzielane jest wsparcie techniczne - kontakt do wsparcia podany będzie w dniu rozpoczęcia szkolenia.

Forma zajęć:

wykłady, warsztaty, prezentacje multimedialne, zajęcia praktyczne.

Szkolenie rozpoczyna się walidacją usługi w formie pre-test'u.

Moduł 1. Komunikacja z klientem i budowanie pozytywnych relacji.

- Kluczowe zasady dobrej komunikacji
- Rozmowa z klientem
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Marketing relacji – czym jest?
- Jak od podstaw tworzyć relacje z klientami?
- Korzyści wynikające z budowania trwałych relacji z klientami.

Moduł 2. Rozpoznawanie potrzeb klienta, proces decyzyjny klienta.

- Metody rozpoznawania potrzeb klienta
- Typy osobowości klienta i jak ich rozpoznawać
- Trudna rozmowa z klientem – kluczowe zasady jak sobie radzić
- Panowanie nad stresem i emocjami w relacji z klientem
- Etapy procesu decyzji klienta
- Segmentacja klientów
- Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści

Moduł 3. Lojalność klientów

- Istota lojalności i budowania lojalności z klientami.
- Klient nowy a klient lojalny.
- Sposoby budowania lojalności klientów.
- Pracownicy a lojalność klienta.
- Czynniki neutralne oraz mające wpływ na lojalność.
- Kiedy klient zrywa współpracę – motywy.
- Rola działań promocyjnych oraz stosowanie reguły „Extra mile” w budowaniu lojalności klienta.

Moduł 4. Wizerunek i postawa pracownika kluczem w budowaniu trwałych relacji.

- Co sprzyja wizerunkowi? Od czego zależy zaufanie i sympatia przy pierwszym kontakcie?
- Znaczenie budowania relacji.
- Kluczowe elementy budujące wizerunek w kontakcie z klientem.
- Budowanie autorytetu.
- Efekt pierwszego wrażenia.
- Zbiór najlepszych praktyk związanych z utrzymaniem klienta.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post-test'u.

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	5 250,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Barylska

specjalista z zakresu obsługi klienta, sprzedaży, technik wywierania wpływu, marketingu, marketingu internetowego, handlu, komunikacji społecznej dla biznesu, komunikacji interpersonalnej. Posiada ponad 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w ostatnich dwóch latach. Ponad pięcioletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń rynkowych, zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (posiada 5 letnie doświadczenie na stanowisku związanym z handlem) Na co dzień praktyk sprzedaży, rozwoju osobistego, coachingu oraz mentoringu. Absolwentka i Certyfikowany trener Akademii Sprzedaży,

Menadżera oraz Coachingu. Aktualnie-Akademia Humanistyczno- Ekonomiczna w Łodzi. Od 5 lat prowadzi warsztaty, wykłady, indywidualne konsultacje coachingowo - mentorskie dla przedsiębiorców. Stawia na efektywność oraz zwiększenie wyników sprzedaży. Założycielka i autorka programu z rozwoju osobistego dla kobiet „Czas na Zmiany” Wspiera firmy prowadząc szkolenia, warsztaty, coachingi w zakresie sprzedaży, obsługi klienta, komunikacji w zespole, realizacji planów sprzedażowych oraz motywacji. Z ogromną pasją dzieli się wiedzą i umiejętnościami zdobytymi w pracy, w branży handlu, doradztwa finansowego oraz beauty. szkolenia@katarzynabarylska.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma skrypt z materiałami szkolenia w formie elektronicznej do pobrania na platformie WebToLearn na , której będą odbywać się zajęcia online.

Zgodnie z zakresem tematycznym usługi uczestnik będzie posiadał:

dostęp do literatury fachowej (skrypty, strony internetowe)
zapewniony dostęp do ćwiczeń publikacji branżowych witryny internetowe.

Zajęcia będą prowadzone metodami:

Metody oparte na słowie: wykład, opowiadanie, opis

Metody aktywizujące: burza mózgów, obserwacja

Metody interaktywne: nauczanie oparte o problem, mapę myśli

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich , warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych , zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, udzielającego dofinansowanie

Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie przeprowadzone na platformie WebToLearn. Jest to platforma webinarowa do prezentacji szkoleń, kursów online, spotkań biznesowych i wideokonferencji.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u na platformie WebToLearn.

Adres realizacji usługi - forma zdalna - Broniewskiego 6c/7 15-730 Białystok

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

wbudowana lub zewnętrzna kamerka internetowa wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki wbudowana lub zewnętrzna klawiatura
mysz lub wbudowany touchpan

dostęp do szybkiego łącza internetowego

Minimalne wymagania sprzętowe: tablet, komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome .
Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, zaktualizowana przeglądarka internetowa.

Kontakt



Maciej LEONARD

E-mail biuro@profitonic.pl

Telefon (+48) 514 970 108