



Profesjonalna obsługa klienta - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2024/08/08/152593/2256408

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

128,13 PLN brutto/h

104,17 PLN netto/h

KJS CAPITAL
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 03.10.2024 do 07.10.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób kontaktujących się z klientem, chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu obsługi klienta, w szczególności z budowania trwałych relacji z klientami oraz podnoszenia efektywności pracy zespołu sprzedażowego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	02-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Obsługa klienta; techniki sprzedażowe" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu

obiekcje.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Poprawnie komunikuje się z klientem	Test teoretyczny
	Zadaje odpowiednie pytania otwarte	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
Przeprowadza pełny proces obsługi klienta	Bada potrzeby klientów	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
	Reaguje na obiekcje i reakcje	Test teoretyczny
Charakteryzuje procesy obsługi klienta	Stosuje badanie potrzeb	Test teoretyczny
	Przedstawia produkt\usługę	Test teoretyczny
	Kontraktuje klientów	Test teoretyczny
	. Skutecznie finalizuje transakcje	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 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

DZIEŃ PIERWSZY:

1. Komunikacja

- Asertywność
- Empatia

2. Informacja zwrotna – konstruktywna

- Metody: FUKO,SBI,STOP – START, GOLD

3. Rodzaje klientów

- Różnice indywidualne – czyli dlaczego pięknie się różnimy?

4. Aktywne słuchanie

- Metoda LORAC
- Parafrazowanie - ćwiczenie

DZIEŃ DRUGI:

1. Badanie potrzeb

- Jak zadawać pytania w odpowiedni sposób?

2. Kultura służenia

3. Podejmowanie decyzji

- Klient racjonalny czy nieracjonalny
- Rola emocji

4. Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca

- Mowa werbalna i niewerbalna
- Perswazja
- Ingracjacja I Intymidacja

DZIEŃ TRZECI:

1. Fazy sprzedaży

2. Techniki sprzedaży

- Rozmowa telefoniczna
- Sprzedaż bezpośrednia

3. Prezentacja oferty

- Produkty dodatkowe
- Cecha zaleta korzyść

4. Zamknięcie sprzedaży

5. Podsumowanie plus test

Przerwy ustalone są z uczestnikami przed rozpoczęciem szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie	Łukasz Kulis	03-10-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 21 Komunikacja	Łukasz Kulis	03-10-2024	08:30	10:00	01:30
3 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	03-10-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 21 Informacja zwrotna – konstruktywna	Łukasz Kulis	03-10-2024	10:30	12:30	02:00
5 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	03-10-2024	12:30	13:00	00:30
6 z 21 Rodzaje klientów	Łukasz Kulis	03-10-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 21 Aktywne słuchanie	Łukasz Kulis	03-10-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 21 Badanie potrzeb	Łukasz Kulis	04-10-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	04-10-2024	10:00	10:30	00:30
10 z 21 Kultura służenia	Łukasz Kulis	04-10-2024	10:30	12:30	02:00
11 z 21 Podejmowanie decyzji	Łukasz Kulis	04-10-2024	12:30	13:30	01:00
12 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	04-10-2024	13:30	14:00	00:30
13 z 21 Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca	Łukasz Kulis	04-10-2024	14:00	15:00	01:00
14 z 21 Fazy sprzedaży	Łukasz Kulis	07-10-2024	08:00	10:00	02:00
15 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	07-10-2024	10:00	10:30	00:30
16 z 21 Techniki sprzedaży	Łukasz Kulis	07-10-2024	10:30	11:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 21 Prezentacja oferty	Łukasz Kulis	07-10-2024	11:30	12:30	01:00
18 z 21 Przerwa	Łukasz Kulis	07-10-2024	12:30	13:00	00:30
19 z 21 Zamknięcie sprzedaży	Łukasz Kulis	07-10-2024	13:00	13:30	00:30
20 z 21 Podsumowanie	Łukasz Kulis	07-10-2024	13:30	14:00	00:30
21 z 21 Test	-	07-10-2024	14:00	15:00	01:00

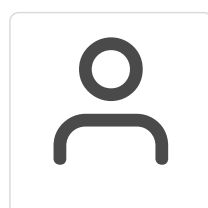
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	128,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	104,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kulis

Łukasz Kulis

Szkolenia, doradztwo, wsparcie motywacyjne.

Specjalizuje się w szkoleniach o tematyce związanej z psychologią biznesu. Prowadzi szkolenia w formie warsztatowej i wykładowej o różnorodnej tematyce m.in komunikacja, zarządzanie, konflikty, motywacja, perswazja

z elementami wywierania wpływu, autoprezentacja czy podejmowanie decyzji. Prowadzi również sesje dla menedżerów niskiego i średniego szczebla.

Lider zespołu sprzedażowego przez ostatnie 5 lat kariery zawodowej.

Wykształcenie: Wyższa szkoła Bankowa w Chorzowie, kierunek: psychologia biznesu, specjalizacja: negocjacje i mediacje.

Od 2020 roku szkoleniowiec dla firm z sektora MŚP oraz organizacji pozarządowych. Współpracuje z podmiotami ekonomii społecznej. Prowadzi diagnozy potrzeb rozwojowych oraz szkoleniowych. Prowadzi szkolenia dla właścicieli firm oraz kadry kierowniczej z zarządzania strategicznego w firmie, zarządzania procesami oraz motywacyjne. Prywatnie pasjonat zastosowania psychologii biznesu w obszarze MŚP, a także zastosowania psychologii w kulturach organizacyjnych przedsiębiorstw. Szkoleniowiec nabył swoją wiedzę oraz doświadczenie w ciągu ostatnich 5 lat.

Certyfikaty:

Efektywność biznesowa szkoleń-jak to osiągnąć?

Organizator: Polish Society for Training&Development

Filozofia Kaizen w zarządzaniu sobą.

Organizator: Akademia WSB

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie materiały szkoleniowe zostaną wysłane do uczestników drogą mailową w formie PDF

- skrypt szkoleniowy w formie elektronicznej,

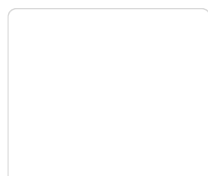
Informacje dodatkowe

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu oraz dokona oceny szkolenia w BUR; - warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - microsoft teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Karolina Puljan

E-mail karolina.puljan@interia.pl



Telefon (+48) 690 636 058