



TALLENTO S.C.



Poziom 1. Szkoła Skutecznej Sprzedaży: Doskonalenie Umiejętności Obsługi Klienta.

Numer usługi 2024/08/21/120192/2271712

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 22.01.2025 do 23.01.2025

3 198,00 PLN brutto

2 600,00 PLN netto

266,50 PLN brutto/h

216,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa to osoby, które na co dzień obsługują Klienta Indywidualnego i Biznesowego. Szkolenie dedykowane jest wszystkim pracownikom, których celem jest udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi Klienta oraz poszerzenie umiejętności efektywnego komunikowania się z Klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	21-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	12
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 pozwala uczestnikom na zdobycie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie identyfikacji potrzeb klienta. Usługa przygotowuje do samodzielnego i bardziej świadomego kierowania rozmową z Klientem. Poziom 1 pozwala zbudować uczestnikom solidny fundament teoretyczny z zakresu sprzedaży i obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia techniki sprzedaży	Definiuje różne techniki sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zna warunki niezbędne to wykorzystania konkretnej techniki sprzedaży	Debata swobodna
Buduje relacje z Klientem na podstawie profesjonalnej obsługi klienta.	Interpretuje odpowiedzi Klienta zgodnie z poznanymi technikami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zadaje pytania otwarte i pogłębiające	Wywiad swobodny
Definiuje jakie potrzeby klienta są kluczowe przy sprzedaży drogiego produktu.	Charakteryzuje potrzeby Klienta - zadanie indywidualne - "PERSONA"	Prezentacja
	Diagnostuje potrzeby Klienta	Debata swobodna

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

1 godzina zajęć trwa 45 minut.

Usługa stacjonarna trwa łącznie 12 godzin dydaktycznych i podzielona została na 2 dni pracy.

Szkolenie adresowane jest do pracowników, którzy na co dzień zajmują się obsługą Klienta nie tylko docelowego w sposób bezpośredni, jak również w ramach obsługi telefonicznej oraz obsługi klienta wewnętrznego, czyli pracowników z różnych działów firmy

Moduł1. Wprowadzenie - obsługa Klienta w przedsiębiorstwie:

- Analiza sytuacji obecnej - jak u nas jest - jak wygląda proces obecnej komunikacji z Klientem
- Rozpoznanie. Świadomość pracownicza, a motywacja do obsługi Klienta - praca nad zdobyciem informacji od pracowników na temat ich podejścia do klarownej i spersonalizowanej komunikacji
- Żeby chciało mi się chcieć - korzyści płynące z ustandaryzowanej obsługi Klienta

Moduł.2. Persony naszych Klientów - kim są, jacy są i czego potrzebują

- Kim są nasi Klienci - moderowane tworzenie person - praca warsztatowa
- Klienci indywidualni - skąd przychodzą, dlaczego się złączają, czego oczekują
- Klienci biznesowi - czy się różnią od klientów indywidualnych, co jest kluczowe przy ich obsłudze
- Klienci wewnętrzni i dostawcy - o to relacje też trzeba dbać
- Standard obsługi klienta indywidualnego, biznesowego, wewnętrznego - cechy wspólne i różnice

Moduł 3: Poznanie technik sprzedaży

- Co sprzedaję na swoim stanowisku pracy - usługi, które nie są widoczne gołym okiem
- Zasady Skutecznej Sprzedaży - omówienie podstawowych zasad skutecznej sprzedaży
- Co na moim stanowisku pracy na wpływ na budowanie relacji z Klientem
- Co mogę robić, żeby dzięki mnie Klient został dobrze obsłużony - praca warsztatowa
- Zapoznanie z różnymi technikami sprzedażowymi, takimi jak cross-selling, upselling, storytelling itp.
- Ćwiczenia praktyczne na stosowanie technik w różnych sytuacjach sprzedażowych
- Cechy i korzyści z wprowadzenia "komunikacji celowanej"

Moduł 4: Budowanie relacji z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb

- Techniki analizy potrzeb Klienta - wewnętrznego i zewnętrznego
- Klient = partner a nie wróg - jak zmienić perspektywę?
- Omówienie strategii personalizacji oferty dla Klientów (praktyczne przykłady tworzenia spersonalizowanych propozycji handlowych) - opracowanie strategii
- Ćwiczenia dotyczące skutecznego identyfikowania potrzeb Klientów

Moduł 5: Walidacja usługi - test wiedzy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Moduł 1. Wprowadzenie - obsługa Klienta w przedsiębiorstwie	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	22-01-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 5 Moduł 2. Persony naszych Klientów - kim są, jacy są i czego potrzebują	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	22-01-2025	10:30	13:30	03:00
3 z 5 Moduł 3. Poznanie technik sprzedaży	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	23-01-2025	09:00	11:15	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 5 Moduł 4. Budowanie relacji z Klientem na podstawie jego indywidualnych potrzeb	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	23-01-2025	11:15	12:45	01:30
5 z 5 Moduł 5: Walidacja usługi - test wiedzy	-	23-01-2025	12:45	13:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 198,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	266,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

Trener biznesu i manager sprzedaży z wieloletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń i wspieraniu MŚP. Projektuje i wdrażam procesy doradczo-rozwojowe z zakresu zarządzania, sprzedaży i team buildingu. Uczy, jak budować silne zespoły oraz jak efektywnie sprzedawać. W swojej pracy skupia się na optymalnym wykorzystaniu potencjału i talentów uczestników, również poprzez przeprowadzane ośrodki oceny assessment/development center, do podnoszenia efektywności działań oraz optymalizacji zysków. Jest absolwentką studiów na kierunkach Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Finanse i Controlling. Łącząc wiedzę z ponad 10-letnim doświadczeniem, podchodzi do pracy wielopłaszczyznowo. W efekcie jest w stanie dostarczyć i przeprowadzić diagnozę oraz pokazać możliwości rozwiązań i wdrożyć konkretne działania. Prowadzi szkolenia w zakresie sprzedaży, zarządzania, komunikacji, radzenia sobie ze stresem, asertywności, oraz szeroko pojętych kompetencji miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników szkolenia:

- podręcznik,
- pliki dokumentów przygotowanych w formacie .doc, .pdf,
- prezentacja multimedialna,
- autorskie materiały szkoleniowe - karty pracy, case study itp.
- nagrania instruktażowe

Adres

ul. Szczęśliwa 33/10/B14

53-445 Wrocław

woj. dolnośląskie

Siedziba firmy OK-MOTO.

Kontakt



Agnieszka Wojtowicz-Chałupa

E-mail a.wojtowicz-chalupa@wp.pl

Telefon (+48) 664 028 879