



TALLENTO S.C.



Poziom 2. Szkoła Skutecznej Sprzedaży: Doskonalenie Umiejętności Obsługi Klienta.

Numer usługi 2024/08/21/120192/2272212

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 29.01.2025 do 30.01.2025

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	28-01-2025
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, budowania relacji, wykorzystywania technik sprzedażowych oraz rozwiązywania problemów z Klientami. Usługa

przygotowuje do samodzielnego i bardziej świadomego kierowania rozmową z Klientem i powiększania wartości sprzedaży w rzeczywistych sytuacjach handlowych. Poszerzenie umiejętności sprzedażowych poznanych w poziomie 1.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje elementy pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy	Charakteryzuje swoje mocne strony jako sprzedawcy za pomocą testu oceny kompetencji	Test teoretyczny
	Projektuje zachowania i komunikaty dostosowane do Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kontroluje jakich używać argumentów i jak zbijać obiekcje ze strony Klientów.	Słucha wypowiedzi Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Prowadzi do sukcesu w rozmowie sprzedażowej	Wywiad ustrukturyzowany
Zna i umiejętnie wykorzystuje techniki sprzedażowe w negocjacjach handlowych.	Zna warunki niezbędne to wykorzystania konkretnej techniki sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Negocjacje sprzedażowe - studium przypadku	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Symulacja sytuacyjna - negocjacje handlowe	Prezentacja

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 rozdzielenie 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.

Warunkiem przystąpienia do tego szkolenia jest ukończenie szkolenia ze sprzedaży - poziom 1.

Moduł 1. Wprowadzenie

- Przypomnienie i analiza problemów i wątpliwości, które pojawiły się po szkoleniu_ Poziom 1
- Czego chcemy więcej - analiza potrzeb i oczekiwań uczestników oraz Klientów (weryfikacja zadania domowego po szkoleniu Poziom 1)
- Wprowadzenie do kolejnych zagadnień

Moduł 2: Technik sprzedaży - negocjacje w ramach budowania relacji z Klientem

- Zasady i dobieranie technik sprzedaży przy produkcji drogim (samochody) oraz przy sprzedaży usług okołoproductowych
- Asertywność i komunikacja procedur i standardów w sytuacjach trudnych oraz podczas negocjacji ustaleń
- Studium przypadków - analiza sytuacji handlowych, w których prawidłowo i źle dobrano technikę sprzedaży. Analiza i wnioski - przykłady sytuacji sprzedażowych bezpośrednich/na infolinii oraz w ramach obsługi klienta wewnętrznego
- Negocjacje - scenki/sytuacje symulowane dostosowane do person ze szkolenia Poziom 1 i codziennych sytuacji w pracy

Moduł 3: Techniki argumentacji i radzenie sobie z obiekcjami Klientów.

- Omówienie różnych technik argumentacji - analiza wybranych scen filmowych lub nagrań rozmów (odsluchy)
- Ćwiczenia na skuteczne formułowanie argumentów i kontrargumentowanie - symulacje rozmów, tworzenie scenariuszy, przygotowywanie "szablonów" i gotowych odpowiedzi na najczęściej pojawiające się obiekcje
- Techniki radzenia sobie z obiekcjami Klientów. Praktyczne przykłady zarządzania obiekcjami podczas rozmów sprzedażowych.

Moduł 4: Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w mojej roli zawodowej

- Techniki skutecznej autoprezentacji. Wyjaśnienie znaczenia brandingu osobistego podczas obsługi Klienta
- Analiza wideo i feedback dotyczący prezentacji osobistej - ćwiczenia na budowanie wizerunku osobistego jako sprzedawcy - przykłady dobrych praktyk oraz tego, czego na pewno nie robić
- Testy oceny kompetencji, które będą obejmować kategorie związane z autoprezentacją (tj. komunikacja, umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz budowanie zaufania)

Moduł.5. Up-selling, cross-selling, czyli o technikach podnoszenia wartości sprzedaży

- co zrobić, żeby Klient kupił więcej
- przykłady dobrych praktyk
- gotowa baza wiedzy - wypracowanie komunikatów sprzedażowych podnoszących koszyk zakupowy naszych Klientów (warsztat grupowy online)
- jak mogę "sprzedać", jeśli nie jestem sprzedawcą - baza pomysłów i gotowych schematów działania

Moduł 6. Walidacja usługi - test wiedzy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Moduł 1. Wprowadzenie	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	29-01-2025	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 6 Moduł 2: Technik sprzedaży i negocjacje	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	29-01-2025	09:45	12:00	02:15
3 z 6 Moduł 3: Techniki argumentacji i radzenie sobie z obiekcjami Klientów.	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	29-01-2025	12:00	14:15	02:15
4 z 6 Moduł 4: Kreowanie pozytywnego wizerunku - autoprezentacja w roli sprzedawcy	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	30-01-2025	09:00	11:15	02:15
5 z 6 Moduł.5. Up-selling, cross-selling, czyli o technikach podnoszenia wartości sprzedaży	Agnieszka Wojtowicz-Chałupa	30-01-2025	11:15	12:00	00:45
6 z 6 Moduł 6. Walidacja usługi - test wiedzy	-	30-01-2025	12:00	12:45	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

Warunki uczestnictwa

Ukończenie szkolenia Sprzedaż_Poziom1.

Adres

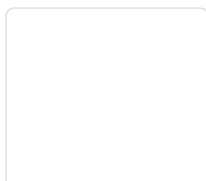
ul. Szczęśliwa 33/10-B14

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