



AKAT Consulting Sp.
z o.o.



Skuteczna analiza potrzeb klienta oraz sprzedaż i dosprzedaż produktów bankowych

Numer usługi 2024/08/30/52158/2286772

📍 Kobierzyce / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 13.01.2025 do 15.01.2025

3 444,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

143,50 PLN brutto/h

116,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• Doradcy finansowi i pracownicy działów sprzedaży w bankach • Menedżerowie sprzedaży • Specjaliści ds. obsługi klienta • Pracownicy działów marketingu banków Program jest skierowany do osób zaangażowanych w bezpośrednią obsługę klienta i sprzedaż produktów bankowych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	12-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest nauka skutecznej analizy potrzeb klienta oraz rozwijanie umiejętności efektywnej sprzedaży i dosprzedaży produktów bankowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Precyzyjnie identyfikuje potrzeby klienta podczas rozmowy.	analizuje i ocenia potrzeby klienta na podstawie przeprowadzonych symulacji rozmów	Test teoretyczny
Stosuje skuteczne techniki zadawania pytań w celu zbierania informacji.	demonstruje umiejętność zadawania efektywnych pytań w trakcie ćwiczeń praktycznych	Test teoretyczny
Wykorzystuje aktywne słuchanie do poprawy jakości komunikacji z klientem	pokazuje umiejętność aktywnego słuchania i parafrazowania w symulacjach	Test teoretyczny
Dostosowuje ofertę produktów bankowych do zidentyfikowanych potrzeb klienta	prezentuje dostosowaną ofertę na podstawie analizy	Test teoretyczny
Skutecznie dosprzeda produkty bankowe, odpowiadając na potrzeby klienta	praktycznie demonstruje techniki dosprzedaży podczas symulacji rozmów z klientami	Test teoretyczny
Radzi sobie z obiekcjami klienta i skutecznie prowadzi negocjacje	rozwiązuje obiekcje klienta i prowadzi negocjacje w symulacjach, osiągając pozytywne rezultaty	Test teoretyczny
Opracowuje plan działania na podstawie zdobytej wiedzy i umiejętności	Uczestnik tworzy i prezentuje indywidualny plan działania, który jest oceniany pod kątem realistyczności i efektywności	Test teoretyczny
Utrzymuje lojalność klienta	Wskazuje techniki służące utrzymaniu lojalności klienta.	Test teoretyczny
Rozpoznaje wczesne sygnały wycofania się klienta ze współpracy	Wskazuje symptomy wskazujące na wycofywanie się klienta z dalszej współpracy	Test teoretyczny
Definiuje korzyści płynące z długotrwałej relacji z klientem	Wymienia korzyści wynikające z utrzymywaniem relacji z klientem	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

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

Dzień 1: Skuteczna Analiza Potrzeb Klienta

1. Wprowadzenie do analizy potrzeb klienta

Zrozumienie podstawowych zasad analizy potrzeb klienta i jej wpływu na proces sprzedaży.

Znaczenie analizy potrzeb, korzyści dla klienta i banku.

2. Techniki zbierania informacji o kliencie

Opanowanie metod zbierania danych o potrzebach klienta.

Wywiad, techniki zadawania pytań, analiza danych historycznych.

Praktyczne przykłady, symulacje wywiadów z klientami.

3. Aktywne słuchanie i zadawanie efektywnych pytań

Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania i formułowania pytań.

Techniki aktywnego słuchania, rodzaje pytań, budowanie relacji z klientem.

Role-playing rozmów z klientem, analiza skuteczności.

4. Analiza potrzeb klienta – studia przypadków

Zastosowanie zdobytej wiedzy do analizy rzeczywistych przypadków.

Analiza przypadków, identyfikacja potrzeb klienta na podstawie realnych scenariuszy.

Grupowe prace nad studiami przypadków, omówienie wyników.

Dzień 2: Sprzedaż i Dosprzedaż Produktów Bankowych

1. Strategie efektywnej sprzedaży produktów bankowych

Rozwój umiejętności sprzedaży produktów bankowych dostosowanych do potrzeb klienta.

Proces sprzedaży, techniki prezentacji oferty, personalizacja propozycji.

Symulacje sprzedaży, ocena skuteczności technik.

2. Techniki dosprzedaży produktów bankowych

Nauka metod dosprzedaży dodatkowych produktów i usług.

Rozpoznawanie okazji do dosprzedaży, efektywne techniki prezentacji dodatkowych ofert.

Role-playing dosprzedaży, praktyczne przykłady dosprzedaży.

3. Zarządzanie obiekcjami i negocjacje

Opanowanie umiejętności radzenia sobie z obiekcjami klienta i efektywnego negocjowania.

Techniki radzenia sobie z obiekcjami, zasady efektywnego negocjowania.

Symulacje obiekcji, negocjacje w praktyce.

Dzień 3: Budowanie Relacji z Klientem i Długoterminowa Lojalność

1. Znaczenie długoterminowych relacji z klientem

Korzyści płynące z budowania trwałych relacji z klientem.

Kluczowe elementy relacji opartych na zaufaniu i profesjonalizmie.

2. Zarządzanie relacjami z klientem (CRM)

Wprowadzenie do systemów CRM i ich roli w zarządzaniu relacjami z klientem.

Personalizacja relacji i automatyzacja procesów w kontekście CRM.

3. Kluczowe umiejętności miękkie w relacjach z klientem

Rozwój umiejętności interpersonalnych: empatia, asertywność, budowanie zaufania.

Jak radzić sobie z trudnymi klientami i skargami, zachowując pozytywną relację.

Umiejętność prowadzenia rozmów „po trudnych sytuacjach” (naprawianie relacji).

4. Utrzymywanie lojalności klientów

Techniki wspierania lojalności klienta na przestrzeni lat – programy lojalnościowe, dbałość o klienta po sprzedaży.

Strategie personalizacji usług i komunikacji, które wpływają na długoterminową lojalność.

5. Rozpoznawanie sygnałów wczesnego wycofania się klienta

Jak rozpoznać symptomy wskazujące na potencjalne odejście klienta.

Analiza wskaźników satysfakcji i zaangażowania klienta (Net Promoter Score, churn rate).

Szybkie reakcje i działania naprawcze, by przeciwdziałać utracie klientów.

6. Podsumowanie i plan działania

Konsolidacja zdobytej wiedzy i opracowanie planu wdrożenia umiejętności w codziennej pracy.

Kluczowe umiejętności, plan działania na podstawie nauczonych technik.

Opracowanie indywidualnych planów działania, dyskusja na temat wdrożenia.

7. Test – validacja

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych- 1 godz. - 45 min.

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

Usługa jest realizowana metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Procedura przeprowadzenia etapu validacji:

- 1. Prowadzący usługę rozdaje uczestnikom szkolenia wydrukowane arkusze testu.**
- 2. Uczestnicy wypełniają otrzymane testy.**
- 3. Po uzupełnieniu testu przez uczestników szkolenie prowadzący zbiera testy.**
- 4. Wypełnione testy zostają przekazane do weryfikacji osobie przeprowadzającej validację.**
- 5. Po weryfikacji testów uczestnicy otrzymują informację o osiągniętym wyniku testu.**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie do analizy potrzeb klienta. Techniki zbierania informacji o kliencie	Tomasz Kurek	13-01-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 10 przerwa	Tomasz Kurek	13-01-2025	12:00	12:15	00:15
3 z 10 Aktywne słuchanie i zadawanie efektywnych pytań.. Analiza potrzeb klienta – studia przypadków	Tomasz Kurek	13-01-2025	12:15	15:15	03:00
4 z 10 Strategie efektywnej sprzedaży produktów bankowych. Techniki dosprzedaży produktów bankowych	Tomasz Kurek	14-01-2025	09:00	12:00	03:00
5 z 10 przerwa	Tomasz Kurek	14-01-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 10 Zarządzanie obiekcjami i negocjacje.	Tomasz Kurek	14-01-2025	12:15	15:15	03:00
7 z 10 Znaczenie długoterminowych relacji z klientem Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) Kluczowe umiejętności miękkie w relacjach z klientem	Tomasz Kurek	15-01-2025	09:00	12:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 10 Przerwa	Tomasz Kurek	15-01-2025	12:00	12:15	00:15
9 z 10 Utrzymywanie lojalności klientów Rozpoznawanie sygnałów wczesnego wycofania się klienta Podsumowanie i plan działania	Tomasz Kurek	15-01-2025	12:15	15:00	02:45
10 z 10 Test - walidacja	Tomasz Kurek	15-01-2025	15:00	15:15	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 444,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	143,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	116,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Kurek

Zarządzanie strategiczne, zarządzanie projektami, przywództwo, zarządzanie zespołem, komunikacja, negocjacje, zwiększanie efektywności zespołów i organizacji, wdrażanie zmian. Przedsiębiorca, menadżer, trener biznesu i doradca z 13-sto letnim stażem w zakresie zarządzania projektami, wiedzą, organizacjami i zespołami projektowymi. Szkoli w zakresie zarz. projektami i zespołami pracującymi w strukturze rozproszonej, zdalnej, stacjonarnej. Posiada doświadczenie w tworzeniu polityk bezpieczeństwa, szyfrowania, wdrażania narzędzi IT, narzędzi doskonalenia organizacji. Współtworzył ponad 40 strategii rozwoju firm i instytucji publicznych, strategii

komercjalizacji wynalazku i pozyskania inwestora. Pełnił m.in. funkcję Wiceprezesa Agencji Rozwoju Innowacji SA, Spółki notowanej na rynku New Connect, w której odpowiedzialny był za opracowanie i wdrożenie usług z zakresu komercjalizacji wiedzy i transferu technologii oraz doradztwa gospodarczego i strategicznego dla firm i instytucji publicznych. Posiada wiedzę i doświadczenie w zakresie zarządzania projektami w warunkach pracy zdalnej od ponad 5 lat oraz doświadczenia w prowadzeniu szkoleń z zarządzania projektami w formie zdalnej ponad 10 lat. Przeprowadził ponad 120 godzin szkoleniowych i ponad 60 godzin doradczych dla przedsiębiorstw w okresie ostatnich 2 lat od dnia rozpoczęcia usługi z zakresu swoich specjalizacji.

t.kurek@akatconsulting.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe, teczki, długopisy oraz notesy.

Informacje dodatkowe

Ogólne warunki świadczenia usługi

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które dostępne są pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting>

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nd doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018 r., poz. 701)

Adres

ul. Spółdzielcza 5
55-040 Kobierzyce
woj. dolnośląskie

Kontakt



Anastasiia Zakharchuk

E-mail anastazja.zacharczuk@gmail.com

Telefon (+48) 793 489 199