



ABC Dobrego  
Handlu MIROSLAW  
LEPIARZ



## Nie taki Klient straszny - czyli profesjonalna obsługa klienta w teorii i praktyce 1/6

Numer usługi 2024/09/04/17631/2293789

📍 Piotrków Trybunalski / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 09.09.2024 do 09.09.2024

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<b>Do udziału w szkoleniu zapraszamy:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Właścicieli sklepów</li><li>Menadżerów</li><li>Kierowników sklepów, działów, stoisk</li><li>Sprzedawców</li></ul>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	08-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Spadająca sukcesywnie od wielu lat rentowność placówek handlowych jest źródłem niepokoju bardzo wielu managerów i właścicieli sklepów.

Zwiększenie wartości koszyka zakupowego jest jednym z najprostszych i zarazem bardzo skutecznym sposobem poprawy wyniku finansowego placówki handlowej.

Profesjonalny - aktywny sprzedawca potrafi w znaczący sposób wpływać na decyzje konsumentów tak aby klient kupował więcej.

## **Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji**

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik będzie znał zasady profesjonalnej obsługi klienta w teorii i praktyce	Uczestnik musi znać zasad profesjonalnej obsługi klienta w teorii i praktyce	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

Program Szkolenia

## **I. Bezpośredni kontakt z klientem**

1. Budowanie doskonałego wizerunku sprzedawcy

- Indywidualne elementy wyglądu i zachowania
- Komunikacja niewerbalna - mowa ciała
- Komunikacja werbalna – sposoby mówienia i nawiązywania relacji
- Zasady nawiązywania kontaktu wzrokowego z klientami

## **2. Powitanie klienta przez sprzedawców**

- Powitanie klienta w sklepie

- Zachowanie sprzedawców w pierwszych minutach obecności klienta w sklepie

- Techniki nawiązania pierwszej rozmowy z klientami

### 3. Tworzenie atmosfery sprzyjającej zakupom w sklepie

- Tworzenie pozytywnej atmosfery do prowadzenia rozmowy sprzedawców z klientami

- Techniki budowania wiarygodność sprzedawców

- Techniki nawiązania i utrzymania prawidłowych relacji pomiędzy sprzedawcą a klientem

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>1 z 1</span> Nie taki Klient straszny - czyli profesjonalna obsługa klienta w teorii i praktyce 1/6	Paweł Marciniak	09-09-2024	05:00	13:00	08:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1  
**Paweł Marciniak**



Od 2015 roku Paweł zajmuje się prowadzeniem specjalistycznych szkoleń z zakresu branży mięsnej i spożywczej. Jego oferta obejmuje szkolenia z następujących obszarów:

Psychologiczne aspekty sprzedaży

Minimalizowanie strat na działach handlowych

Ekspozycja towaru w ladach chłodniczych

Efektywna sprzedaż

Merchandising sklepowy

Technologiczno-handlowy rozbiór mięsa (drób, wołowina, wieprzowina)

Zwiększenie sprzedaży w sklepach

Efektywne zarządzanie gospodarką magazynową

Paweł, wykształcony w zakresie przetwórstwa mięsnego, jest absolwentem kierunku Zarządzanie Zespołami Pracowniczymi. Posiada 15-letnie doświadczenie w branży mięsnej i spożywczej, przechodząc przez wszystkie szczeble kariery, począwszy od pracy fizycznej.

Jego usługi skorzystały między innymi firmy takie jak Zakłady Mięsne Haga Plus Spółka z o.o. w Jastrzębiu Zdroju, Zakłady Mięsne JBB Bałdyga w Łysach, Zakłady Mięsne SuperDrob, Zakłady Mięsne Herman w Tyczynie, Zakład Masarski Jędrycha w Konieczkach, Zakłady Mięsne Silesia Duda, Zakład Przetwórstwa Mięsnego Gawrycki, Zakłady Mięsne Sokołów oraz hurtownie mięsa i wędlin.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały własne

### Informacje dodatkowe

Szkolenie praktyczne, w Twoim miejscu pracy. W warunkach jakich pracujesz na co dzień. Bezpośredni kontakt z klientem i pracą na sklepie, pozwoli na przetestowanie przekazywanej wiedzy w praktyce.

## Adres

ul. Andrzeja Frycza-Modrzewskiego 18

97-300 Piotrków Trybunalski

woj. łódzkie

## Kontakt



**Mirosław Lepiarz**

**E-mail** mlepiarz@abcdobregohandlu.pl

**Telefon** (+48) 727 530 540