



FUNDACJA  
"PERSPEKTYWA"

Brak ocen dla tego dostawcy

## Akademia Innowacyjnego Biznesu: Sztuka Zawierania Skutecznych Transakcji.

Numer usługi 2024/09/17/169502/2313588

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 19.10.2024 do 27.10.2024

5 150,00 PLN brutto

5 150,00 PLN netto

286,11 PLN brutto/h

286,11 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Właścicieli firm i menedżerów</b>, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności w zakresie skutecznych transakcji i negocjacji, aby osiągnąć lepsze wyniki w swojej działalności.</li><li>• <b>Pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta</b>, którzy chcą zwiększyć swoje kompetencje w zakresie budowania trwałych relacji z klientami oraz skutecznego negocjowania warunków.</li><li>• <b>Osób zajmujących się zaopatrzeniem</b>, które pragną udoskonalić swoje umiejętności negocjacyjne oraz efektywne zarządzanie transakcjami.</li><li>• <b>Kierowników i specjalistów</b> w różnych branżach, którzy chcą poprawić swoje umiejętności w zakresie prowadzenia negocjacji oraz obsługi klienta.</li><li>• <b>Wszystkich, którzy są zainteresowani rozwijaniem swoich umiejętności</b> w zakresie innowacyjnego podejścia do negocjacji, budowania efektywnych transakcji i poprawy wyników biznesowych.</li></ul>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	18-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu zwiększenie efektywności negocjacji i transakcji oraz podniesienie ogólnej skuteczności działań biznesowych uczestników, przy jednoczesnym rozwijaniu umiejętności interpersonalnych i negocjacyjnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zastosowuje skuteczne techniki sprzedaży w różnych kontekstach.	Prezentuje i stosuje techniki sprzedaży w różnych scenariuszach, takich jak sprzedaż bezpośrednia, telefoniczna czy online, w celu zwiększenia efektywności procesu sprzedaży.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Buduje trwałe i profesjonalne relacje z klientami.	Opisuje i stosuje techniki budowania raportu oraz efektywnej komunikacji, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej, w celu nawiązania i utrzymania dobrych relacji z klientami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Rozpoznaje i zarządza potrzebami i oczekiwaniami klientów.	Analizuje potrzeby klientów, stosuje metody aktywnego słuchania i zadawania kierunkowych pytań, oraz skutecznie zarządza oczekiwaniami klientów w trakcie procesu sprzedaży i negocjacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Prezentuje oferty i propozycje w sposób przekonujący.	Przygotowuje i prezentuje oferty, łącząc potrzeby klienta z właściwościami produktu lub usługi oraz stosuje techniki prezentacji, takie jak język korzyści i język strat.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Efektywnie radzi sobie z zastrzeżeniami i trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientami.	Identyfikuje źródła trudności i stosuje techniki zarządzania zastrzeżeniami oraz trudnymi klientami, używając asertywności i strategii deeskalacji konfliktów.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Rozwija umiejętności negocjacyjne i argumentacyjne.	Opisuje i stosuje różne style i techniki negocjacji oraz efektywne metody argumentacji w negocjacjach, dostosowując swoje podejście do różnych sytuacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje i ocenia efektywność swoich działań sprzedażowych i negocjacyjnych.	Wykonuje analizy przypadków i refleksje na temat efektywności swoich działań sprzedażowych i negocjacyjnych, identyfikując obszary do poprawy oraz stosując zdobyte umiejętności w praktyce.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Wykonuje test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.	Charakteryzuje etapy procesu sprzedaży, obsługi klienta oraz techniki budowania relacji i marki osobistej, wykorzystując zdobyte umiejętności i wiedzę z zakresu skutecznego negocjowania, zarządzania potrzebami klientów oraz prezentowania ofert.	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Szkolenie „Akademia Innowacyjnego Biznesu: Sztuka Zawierania Skutecznych Transakcji” jest dedykowane osobom, które pragną wzmocnić swoje umiejętności w zakresie negocjacji, sprzedaży i obsługi klienta. Program szkolenia skupia się na praktycznych aspektach skutecznego prowadzenia transakcji oraz budowania długotrwałych relacji z klientami w zmieniającym się środowisku biznesowym.

W trakcie szkolenia uczestnicy będą mieli okazję zapoznać się z nowoczesnymi technikami i strategiami sprzedażowymi, które pozwolą im skutecznie identyfikować potrzeby klientów, prezentować ofertę oraz efektywnie zamykać transakcje. Kurs obejmuje również umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz techniki negocjacyjne, które pomogą w osiągnięciu lepszych wyników w kontaktach biznesowych.

Podsumowaniem szkolenia jest przeprowadzenie procesu walidacji/egzaminu, który składa się z części teoretycznej oraz praktycznej. W

trakcie tej walidacji, umiejętności uczestników będą sprawdzane przez walidatora za pomocą wywiadu swobodnego, obserwacji w warunkach rzeczywistych oraz testu teoretycznego. W ramach części teoretycznej uczestnicy będą musieli wypełnić testy jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru. Aby zaliczyć część teoretyczną, należy uzyskać minimum 80% prawidłowych odpowiedzi.

## Program szkolenia

### Dzień 1: Obsługa klienta i sprzedaż

1. **Blok 1: Postawa i umiejętności profesjonalnego sprzedawcy i obsługi klienta.**
2. **Blok 2: Komunikacja z klientem w sprzedaży i obsłudze.**
3. **Blok 3: Rozpoznawanie potrzeb i prezentowanie rozwiązań.**
4. **Blok 4: Radzenie sobie z trudnymi klientami i reklamacjami.**

---

### Dzień 2: Negocjacje i finalizacja transakcji

1. **Blok 5: Wprowadzenie do negocjacji.**
2. **Blok 6: Techniki negocjacyjne.**
3. **Blok 7: Komunikacja w negocjacjach.**
4. **Blok 8: Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie impasem.**

### Metodyka szkolenia:

- **Wykłady** połączone z **ćwiczeniami praktycznymi**.
- **Symulacje negocjacyjne** oraz scenki z zakresu obsługi klienta, które umożliwią uczestnikom przetestowanie omawianych technik.
- **Dyskusje grupowe** i **analiza przypadków** (case studies) w celu zrozumienia różnych sytuacji występujących w pracy.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Blok 1: Postawa i umiejętności profesjonalnego sprzedawcy i obsługi klienta.	Bianka Pietrzyk	19-10-2024	08:45	10:15	01:30
<b>2 z 9</b> Blok 2: Komunikacja z klientem w sprzedaży i obsłudze.	Bianka Pietrzyk	19-10-2024	10:30	12:30	02:00
<b>3 z 9</b> Blok 3: Rozpoznawanie potrzeb i prezentowanie rozwiązań.	Bianka Pietrzyk	19-10-2024	12:30	14:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 9</b> Blok 4: Radzenie sobie z trudnymi klientami i reklamacjami.	Bianka Pietrzyk	19-10-2024	14:30	16:00	01:30
<b>5 z 9</b> Blok 5: Wprowadzenie do negocjacji.	Bianka Pietrzyk	26-10-2024	08:45	10:15	01:30
<b>6 z 9</b> Blok 6: Techniki negocjacyjne.	Bianka Pietrzyk	26-10-2024	10:30	12:30	02:00
<b>7 z 9</b> Blok 7: Komunikacja w negocjacjach.	Bianka Pietrzyk	26-10-2024	12:30	13:45	01:15
<b>8 z 9</b> Blok 8: Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie impasem.	Bianka Pietrzyk	26-10-2024	14:15	15:45	01:30
<b>9 z 9</b> Sprawdzenie nabytej wiedzy - walidacja.	-	26-10-2024	15:45	16:30	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	286,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	286,11 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Bianka Pietrzyk

Trener **Bianka Pietrzyk** jest doświadczonym trenerem z wieloletnim stażem w branży szkoleniowej. Posiada doświadczenie w pracy między innymi z sektorem handlowym, hotelarskim, gastronomicznym, turystycznym oraz w doradztwie zawodowym. Specjalizuje się między innymi w sprzedaży, komunikacji interpersonalnej, autoprezentacji, zarządzaniu i motywacji pracowników. Ma bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla różnych grup zawodowych, w tym menedżerów sprzedaży, doradców klienta, przedstawicieli handlowych oraz personelu obsługowego. Jej praktyczne podejście i umiejętność dostosowywania programów szkoleniowych do potrzeb uczestników sprawiają, że jej szkolenia są cenione zarówno przez klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

Wykształcenie:

- 2022-2024: Akademia Nauk Stosowanych Wincentego Pola w Lublinie, podyplomowe studia: Organizacja i Zarządzanie w Turystyce, Hotelarstwie i Gastronomii
- 2020-2022: Akademia Nauk Stosowanych Wincentego Pola w Lublinie, podyplomowe studia: Doradztwo Zawodowe, Edukacyjne i Pośrednictwo Pracy
- 2014-2017: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Nauk Społecznych, Studia Podyplomowe Kształcenie Pedagogiczne
- 2012-2013: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Katedra UNESCO, podyplomowe studia Bezpieczeństwo i Higiena Pracy
- 2009-2011: Uniwersytet Warszawski, Wydział Zarządzania, Magisterskie Studia Menedżerskie, specjalność: Zarządzanie Potencjałem Społecznym
- 2006-2009: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztyn

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne ; Prezentacja.

### Informacje dodatkowe

Usługi szkoleniowe w ramach projektu są realizowane w godzinach dydaktycznych tj. 1 godz. = 45 min.

Czas trwania szkolenia: 18 godzin dydaktycznych, w tym jedna godzina dydaktyczna walidacji.

Koszt szkolenia nie obejmuje dojazdu, wyżywienia ani noclegu.

Podczas dnia szkoleniowego przewidziane są dwie przerwy: 15-minutowa kawowa oraz 30-minutowa obiadowa.

Przerwy nie są wliczane w czas trwania usługi ani w jej koszty.

## Adres

al. Aleja Marszałka Józefa Piłsudskiego 66

10-450 Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

Szkolenie będzie realizowane w firmie JASAM.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Małgorzata Chmielewska**

**E-mail** [kontakt@perspektywa.olsztyn.pl](mailto:kontakt@perspektywa.olsztyn.pl)

**Telefon** (+48) 796 688 886