



Centrum "Mentoris"
Mateusz Prucnal



Jak budować profesjonalny wizerunek poprzez sprzedaż i obsługę klienta, aby klient do nas wracał

Numer usługi 2024/09/18/25838/2315077

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 21.10.2024 do 22.10.2024

3 330,00 PLN brutto

3 330,00 PLN netto

185,00 PLN brutto/h

185,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	właściciele firm/menagerowie/handlowcy/osoby zajmujące się sprzedażą lub obsługą klienta
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	20-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
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

Celem edukacyjnym szkolenia jest rozwijanie umiejętności budowania profesjonalnego wizerunku i skutecznych relacji z klientami, z uwzględnieniem psychologii klienta oraz technik sprzedażowych. Uczestnicy uczą się zarządzać trudnymi sytuacjami, reklamacjami i obiekcjami, a także rozwijają asertywność i lojalność klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnicy definiują cele i założenia szkolenia oraz rozumieją jego znaczenie dla rozwoju kompetencji sprzedażowych.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy charakteryzują kluczowe elementy profesjonalnego wizerunku oraz analizują wpływ wizerunku na budowanie relacji z klientem.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy projektują własny profesjonalny wizerunek, stosując zasady budowania pozytywnego obrazu w kontakcie z klientem.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy analizują potrzeby i motywacje różnych typów klientów, stosując psychologiczne zasady identyfikacji grup docelowych.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy formułują zasady budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z klientami oraz stosują te zasady w symulacjach kontaktu z klientem.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy opisują i wdrażają strategie budowania lojalności klientów poprzez programy lojalnościowe.</p>	<p>poprawna reakcja w trakcie symulacji</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Uczestnicy wyjaśniają rolę procesu sprzedaży jako kluczowego elementu budowania długotrwałych relacji z klientem.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy identyfikują typy klientów oraz dobierają odpowiednie techniki sprzedażowe do każdego typu.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy opracowują skuteczne strategie radzenia sobie z reklamacjami, obiekcjami i uwagami klientów, stosując je w praktyce.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy analizują aspekty psychologiczne interakcji z trudnym klientem i stosują techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnicy rozwijają postawę asertywną w kontaktach z klientami, stosując techniki asertywności w symulacjach sprzedażowych.</p>	<p>poprawna odpowiedź na pytania</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy uczestniczą w symulacjach sprzedażowych, wykorzystując zdobyte umiejętności w praktyce.	poprawna odpowiedź na pytania	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

1. Wprowadzenie do szkolenia
2. Znaczenie profesjonalnego wizerunku
3. Kluczowe elementy budowania wizerunku
4. Psychologia klienta (kim jest mój klient?)
5. Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych)
6. Budowanie relacji z klientem z wykorzystaniem programów lojalnościowych

Dzień 2

1. Sprzedaż jako proces budowania relacji
2. Dobieranie techniki sprzedażowej do konkretnego typu klienta
3. Reklamacje, obiekcje, uwagi
4. Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych
5. Postawa asertywna w kontaktach z klientem
6. Symulacje sprzedażowe
7. Walidacja: Teoretyczny test wiedzy i podsumowanie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Wprowadzenie do szkolenia	-	21-10-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 13 Znaczenie profesjonalnego wizerunku	-	21-10-2024	08:30	10:00	01:30
3 z 13 Kluczowe elementy budowania wizerunku	-	21-10-2024	10:00	11:30	01:30
4 z 13 Psychologia klienta (kim jest mój klient?)	-	21-10-2024	11:30	13:30	02:00
5 z 13 Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych)	-	21-10-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 13 Budowanie relacji z klientem z wykorzystaniem programów lojalnościowych	-	21-10-2024	15:00	17:00	02:00
7 z 13 Sprzedaż jako proces budowania relacji	-	22-10-2024	08:00	09:30	01:30
8 z 13 Dobieranie techniki sprzedażowej do konkretnego typu klienta	-	22-10-2024	09:30	10:30	01:00
9 z 13 Reklamacje, obiekcje, uwagi	-	22-10-2024	10:30	12:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 13 Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych	-	22-10-2024	12:00	14:00	02:00
11 z 13 Postawa asertywna w kontaktach z klientem	-	22-10-2024	14:00	15:30	01:30
12 z 13 Symulacje sprzedażowe	-	22-10-2024	15:30	16:30	01:00
13 z 13 Walidacja: Teoretyczny test wiedzy i podsumowanie	-	22-10-2024	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 330,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 330,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

umieszczone na dysku dostępnym dla uczestników

Warunki techniczne

a) Systemu Windows 10 w wersji 1507 lub nowszej Systemu Windows 8 Systemu Windows 7 Systemu Windows 32 (obsługiwane są wersje 64- i 64-bitowe) 1. Procesor Co najmniej 1 GHz 2. Pamięć RAM Co najmniej 512 MB 3. Dodatkowe oprogramowanie DirectX w wersji 9.0 lub nowszej b) komputery Mac Program Skype na komputer Mac wymaga systemu Mac OS X 10.10 lub nowszego 1. Procesor co najmniej Intel 1 GHz (Core 2 Duo) 2. Pamięć RAM Co najmniej 1 GB 3. Dodatkowe oprogramowanie Najnowsza wersja programu QuickTime Łącze internetowe: min download: 768 Mb/s, min upload: 384 Mb/s (APMG Int. zaleca korzystanie z łącza stałego) Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów (czytnik plików pdf oraz doc).

Kontakt



Ewa Więch

E-mail centrummentoris@gmail.com

Telefon (+48) 665 041 852