



Aneta Gibek-  
Wiśniewska



## Kompleksowa sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2024/09/23/12664/2322937

Opole / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Usługa szkoleniowa

36 h

04.11.2024 do 04.12.2024

7 200,00 PLN brutto

7 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracodawcy oraz pracownicy.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	03-11-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	36
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu dostarczenie uczestnikom kompleksowej wiedzy i praktycznych umiejętności w obszarze sprzedaży i obsługi klienta. Główne cele edukacyjne to:

- Zrozumienie Procesu Sprzedaży
- Umiejętność Indywidualizacji Komunikacji
- Skuteczne Przeprowadzanie Negocjacji Handlowych

Szkolenie ma na celu nie tylko dostarczenie wiedzy teoretycznej, ale także umożliwienie praktycznej aplikacji zdobytych umiejętności w realnych sytuacjach biznesowych, wspierając rozwój w dziedzinie obsługi klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie Procesu Sprzedaży i Obsługi Klienta.	Znajomość etapów procesu sprzedaży: Uczestnik posiada pełne zrozumienie etapów procesu sprzedaży, włączając w to rozpoznawanie potrzeb klienta, prezentację oferty, negocjacje i zamknięcie transakcji. Rozpoznawanie kluczowych momentów obsługi klienta: Wykazuje umiejętność rozpoznawania i obsługi kluczowych momentów w interakcji z klientem, w tym zarówno pozytywnych, jak i potencjalnie konfliktowych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Umiejętność Indywidualizacji Komunikacji z Klientem.	Dopasowanie do różnych typów klientów: Uczestnik potrafi dostosowywać swoją komunikację do różnych typów klientów, uwzględniając ich preferencje, potrzeby i charakterystykę branżową. Elastyczność w reakcji na sytuacje: Posiada zdolność do elastycznej adaptacji komunikacji w zależności od sytuacji i specyfiki klienta.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Umiejętność Skutecznego Przeprowadzania Negocjacji Handlowych.	Znajomość technik negocjacyjnych Rozpoznawanie sygnałów i potrzeb klienta w negocjacjach	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Skuteczne Zarządzanie Reklamacjami i Konfliktami.	Rozpoznawanie i obsługa reklamacji Rozwiązywanie konfliktów w relacjach z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

## 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**

### **Blok I Analiza klienta i rynku**

1. Analiza portfela klienta.
2. Analiza zachowań konsumenckich.
3. Analiza identyfikacji wizualnej.
4. Analiza rynku i konkurencji.
5. Analiza dotychczasowych działań marketingowych.

### **Blok II Wyznaczanie celów**

1. Stworzenie mapy produktów i usług.
2. Budowanie celów sprzedażowych.
3. Wyznaczanie celów finansowych.
4. Stworzenie osoby – modelu klienta.
5. Dobór narzędzi marketingowych.

### **Blok III Budowanie wizerunku firmy**

1. Pierwsze wrażenie w budowaniu profesjonalnego wizerunku.
2. Sprzedaż telefoniczna vs bezpośrednia.
3. Sposoby przekazywania informacji o produktach i usługach.
4. Motywacje zakupowe i potrzeby klienta.
5. Trening pierwszej rozmowy.

### **Blok IV Badanie potrzeb i celów zespołu dla zbudowania relacji z klientem**

1. Przeprowadzenie badania potrzeb indywidualnych i zespołowych.
2. Zdiagnozowanie dotychczasowej ścieżki obsługi klienta.
3. Wytyczenie celów dla doskonałej komunikacji w obsłudze klienta.
4. Opracowanie nowych rozwiązań usprawniających komunikację z klientem.
5. Wypracowanie standardu rozmów z klientem.

### **Blok V. Style komunikowania się w oparciu o tożsamość klienta i zespołu**

1. Określenie własnej roli względem otoczenia zawodowego.
2. Analiza posiadanych talentów w pracy zawodowej.
3. Udoskonalenie sposobu rozmowy z trudnym klientem.
4. Wykorzystanie potencjału płynącego z cech osobowości.
5. Narzędzia pozwalające w pełnionych rolach czuć się wyjątkowo.

### **Blok VI. Sprawna komunikacja z klientem**

1. Najczęstsze błędy w kontakcie z klientem
2. Rozpoznawanie i eliminowanie błędów w komunikacji – narzędzia pozwalające zapobiegać takim sytuacją.
3. Dobór strategii prowadzenia rozmowy zależnie od typu klienta.
4. Zasady empatycznej obsługi klienta.
5. Narzędzia pozwalające kreować pozytywny wizerunek firmy.

### **Blok VII. Narzędzia sprawnej komunikacji**

1. FUKO – narzędzia do sprawnej komunikacji.
2. Komunikacja werbalna i niewerbalna – czystość przekazu w realizacji celów.
3. Zasady przekazywania informacji.
4. Trening skutecznej komunikacji.
5. Dodatkowe zagadnienia w oparciu o efekty treningu.

#### Blok VIII. Stresory w miejscu pracy

1. Pojęcie, geneza oraz rodzaje stresu.
2. Uwarunkowania odczuwania stresu w pracy z klientem.
3. Przyczyny stresu.
4. Wpływ stresu na: zachowania, działania i decyzje zespołu.
5. Skuteczne metody i narzędzia obniżające stres w miejscu pracy.

#### Blok IX. Motywacja do działania

1. Efektywne zarządzanie emocjami.
2. Zasady budowania zawodowego systemu motywacyjnego.
3. Sukces i ekscytacja w życiu zawodowym.
4. Techniki relaksacyjne.
5. Dodatkowe zagadnienia w oparciu o wyniki szkolenia.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 10</b> Blok I Analiza klienta i rynku	Aneta Gibek-Wiśniewska	04-11-2024	08:00	11:00	03:00	Tak
<b>2 z 10</b> Blok II Wyznaczanie celów	Aneta Gibek-Wiśniewska	04-11-2024	11:30	14:30	03:00	Nie
<b>3 z 10</b> Blok III Budowanie wizerunku firmy	Aneta Gibek-Wiśniewska	13-11-2024	08:00	14:00	06:00	Nie
<b>4 z 10</b> Blok IV Badanie potrzeb i celów zespołu dla zbudowania relacji z klientem	Aneta Gibek-Wiśniewska	15-11-2024	08:00	11:00	03:00	Tak
<b>5 z 10</b> Blok V. Style komunikowania się w oparciu o tożsamość klienta i zespołu	Aneta Gibek-Wiśniewska	15-11-2024	11:00	14:00	03:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>6 z 10</b> Blok VI. Sprawna komunikacja z klientem	Aneta Gibek-Wiśniewska	20-11-2024	08:00	11:00	03:00	Tak
<b>7 z 10</b> Blok VII. Narzędzia sprawnej komunikacji	Aneta Gibek-Wiśniewska	20-11-2024	11:00	14:00	03:00	Tak
<b>8 z 10</b> Blok VIII. Stresory w miejscu pracy	Aneta Gibek-Wiśniewska	28-11-2024	08:00	14:00	06:00	Tak
<b>9 z 10</b> Blok IX. Motywacja do działania	Aneta Gibek-Wiśniewska	04-12-2024	08:00	13:30	05:30	Tak
<b>10 z 10</b> Walidacja	-	04-12-2024	13:30	14:00	00:30	Tak

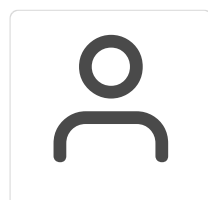
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Aneta Gibek-Wiśniewska

Aneta Gibek-Wiśniewska

Obszar specjalizacji z zakresu: prawa, nowoczesnych systemów zarządzania i komunikacji w

firmie/instytucji, zarządzania zmianą, zarządzania w kryzysie, mediacji, mentoringu. Z wykształcenia prawnik, z zamiłowania psycholog, mentor, mediator i nade wszystko przedsiębiorca. Piastując urząd sędziego poszukiwała narzędzi dla osiągnięcia dialogu między stronami. Po wieloletniej pracy złożyła urząd i zaczęła realizować przedsięwzięcia biznesowe oraz społeczne. Sukcesy i zdobyte doświadczenie pozwoliły jej opracować pierwszy, holistyczny program rozwoju człowieka w jego nowej świadomości – Neo Sea®.

Sędzia, adwokat, mentor, mediator, wykładowca akademicki, trener.

W swojej działalności trenerskiej i edukacyjnej opracowała szereg autorskich szkoleń i wykładów m.in. z zakresu prawa, nowoczesnych systemów zarządzania i komunikacji w firmie/instytucji.

Prelegentka wielu konferencji na temat mediacji, zarządzania konfliktem i siły dialogu. Prowadzi szeroką działalność na rzecz przedsiębiorczości i rozwoju osobistego stosując autorską metodę Neo Sea®.

Posiada bogate doświadczenie, którym dzieli się jako mentor Early Warning Europe oraz wykładowca akademicki. Na co dzień współpracuje z ekspertami z dziedziny psychologii, prawa i mediacji, budując każdego dnia nowe narzędzia rozwoju. Z jej usług eksperckich skorzystało kilka tysięcy osób budując wolność osobistą, zawodową oraz finansową.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dostępne w wersji elektronicznej.

Dla uczestnika w trakcie dnia szkoleniowego jest przewidziana przerwa - 15 minut.

## Warunki techniczne

- Urządzenie elektroniczne z dostępem do Internetu, warunki techniczne potrzebne do korzystania z platformy zoom można znaleźć pod adresem <https://zoom-video.pl/zoom-wymagania-techniczne/>
- Zajęcia prowadzone są za pośrednictwem platformy Zoom, którą uczestnicy bezpłatnie pobierają w formie aplikacji na swoje urządzenie lub korzystają za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
- Uczestnik powinien mieć dostęp do programów umożliwiających otwieranie i edytowanie plików tekstowych, prezentacji multimedialnych oraz otwieranie plików pdf.
- W dniu zajęć uczestnicy otrzymują link umożliwiający uczestnictwo w zajęciach.

## Adres

ul. Budowlanych 129/12

45-123 Opole

woj. opolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Aneta Gibek-Wiśniewska**

**E-mail** [biuro@anetagibekwisniewska.pl](mailto:biuro@anetagibekwisniewska.pl)

**Telefon** (+48) 721 782 222