



Zakłady Badań i
Atestacji "ZETOM"
im. prof. F. Stauba w
Katowicach Spółka
z ograniczoną
odpowiedzialnością



**Nauka budowania odpowiednich relacji,
asertywnej komunikacji, delegowanie
zadań i uprawnień. Techniki efektywnej
sprzedaży - usługa zdalna w czasie
rzeczywistym.**

Numer usługi 2024/09/24/7675/2324765

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📅 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 02.12.2024 do 04.12.2024

5 904,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

246,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące nauczyć się budowania odpowiednich relacji, a także kierowania się asertywnością w komunikacji. Dla osób chcących stosować techniki efektywnej sprzedaży, a także zyskać umiejętność delegowania zadań i uprawnień.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	01-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
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

Szkolenie przygotowuje do samodzielnego komunikowania się w sposób asertywny co przełoży się na lepszą współpracę pracowników a także przygotowuje do odpowiedniego delegowania zadań i uprawnień dostosowanych do kompetencji danego pracownika. Szkolenie przygotowuje do dostosowywania się do potrzeb i celów klienta dzięki czemu z łatwością będą finalizować sprzedaż we właściwym momencie i we właściwy sposób. Unikalne połączenie wiedzy i praktyki psychologicznej zaowocuje zadowoleniem współpracowników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Każdy uczestnik definiuje podstawowe elementy składające się na proces skutecznej komunikacji, korzysta z technik podnoszących efektywność asertywnego słuchania oraz prowadzenia rozmowy poprzez stosowanie odpowiednich pytań i zachęt komunikacyjnych	podaje przykłady radzenia sobie z postawą bierną, agresywną, manipulacyjną	Test teoretyczny
	omawia znaczenie pozyskiwania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
	sprawnie posługuje się technikami umożliwiającymi odbiór informacji zgodnie z intencją nadawcy	Test teoretyczny
	wymienia i uzasadnia etapy sprzedaży relacyjnej, omawia regułę PCK	Test teoretyczny
Omawia znaczenie komunikacji werbalnej i pozawerbalnej w procesie budowania trwałych relacji opartych na zaufaniu	omawia elementy wpływające na finalizowanie sprzedaży we właściwym momencie i we właściwy sposób	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady planowania i konsekwentnego realizowania procesu rozwoju pracowników poprzez odpowiednie delegowanie zadań i uprawnień	przedstawia podstawowe założenia przywództwa sytuacyjnego oraz etapy procesu rozwoju pracowników w zakresie przyjmowania zadań do realizacji oraz przejmowania odpowiedzialności za ich wykonanie	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje metody i narzędzia angażowania pracowników i klientów w procesie budowania pozytywnych relacji z uwzględnieniem różnorodności osobniczych	rozpoznaje i charakteryzuje podstawowe typy osobowości oraz tworzy wypowiedzi i oferty językiem korzyści dopasowanym do adresata przekazu komunikacyjnego	Test teoretyczny
Tworzy przykłady asertywnego feedbacku oraz elastycznej prezentacji uwzględniającej akcentowanie różnych cech produktu/ usługi w zależności od typu odbiorcy	przedstawia model Fakty – Interpretacje – Emocje	Test teoretyczny
Omawia zasady pracy z obiekcjami	przedstawia podstawowe rodzaje obiekcji oraz sposoby umożliwiające dochodzenie do meritum	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kontroluje spójność oferty z oczekiwaniami klientów wewnętrznych i zewnętrznych organizacji poprzez monitorowanie zmian w oczekiwaniach i postawach klientów oraz ich cech społeczno - demograficznych	wymienia źródła pozyskiwania informacji o oczekiwaniach interesariuszy działań biznesowych, metody ich analizy oraz korzyści z wnioskowania	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje znaczenie profesjonalizmu i odpowiedzialności za jakość relacji z klientami i współpracownikami oraz za tworzenie środowiska gwarantującego poziom bezpieczeństwa psychologicznego umożliwiający otwartą komunikację oraz podejmowanie optymalnych decyzji	uzasadnia znaczenie zachowania spójności deklaracji z rzeczywistymi działaniami, argumentuje znaczenie zaufania w procesie budowania trwałych relacji	Test teoretyczny
przedstawia atuty podejścia procesowego w zakresie budowania odpowiedzialnego i godnego zaufania wizerunku organizacji i pracodawcy	omawia różnice pomiędzy podejściem nastawionym na rozwój oraz na trwałość zgodnie z koncepcją Carol Dweck oraz wynikające z nich implikacje w obszarze relacyjnym, komunikacyjnym, sprzedażowym i rozwojowym	Test teoretyczny
Omawia znaczenie przestrzegania zasad etyki w biznesie	przedstawia wpływ preferowanych wartości i nakazów etycznych organizacji na jej odbiór społeczny	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument 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?

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?

Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Nauka budowania odpowiednich relacji- asertywna komunikacja

- Asertywności, czyli co robić, aby stanowczo zarządzać zespołem
- Jak komunikować asertywnie oczekiwania
- Asertywna reakcja na atak werbalny, czyli jak radzić sobie, gdy ktoś atakuje nas słownie
- Asertywne odmawianie - z zachowaniem dobrych relacji z pracownikiem
- Podstawowe narzędzia komunikacyjne dbające o emocje w zespole
- Myślenie pytajne jako najwyższa forma empatycznego słuchania. Jak uniknąć nieporozumień i uchronić się przed nadinterpretacjami. Znaczenie modelu Fakty-Interpretacje-Emocje.

Delegowanie zadań i uprawnień

- Typy pracowników a przewidywanie zachowania w zakresie przyjmowania zadań do realizacji i przejmowania za nie odpowiedzialności
- Różnorodność zasobów indywidualnych potrzebnych do realizacji zadań
- Znaczenie delegowania uprawnień dla procesu
- Prawidłowa ocena czasu niezbędnego do wykonania określonych zadań
- Ocena złożoności i stopnia trudności zadań
- Delegowanie zadań uwzględniające kompetencje i zaangażowanie pracownika

Techniki efektywnej sprzedaży

- Perswazyjny format sprzedaży
- Co jest celem każdego etapu rozmowy sprzedażowej.
- Badanie potrzeb klienta.
- Prezentacja produktu.
- Obiekcje klienta czym są skąd się biorą i dlaczego sprzedawca nie powinien ich lekceważyć-emocje klienta.
- Zamknięcie sprzedaży jako naturalna konsekwencja wcześniejszych etapów sprzedażowych.Efekt sprzedaży jako proces- transakcja win-win

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu , rozmowa na żywo i inne.

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych tzn. 1h = 45 min.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Test przed szkoleniem. Asertywność, czyli co robić, aby stanowczo zarządzać zespołem	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	08:00	08:45	00:45
2 z 18 Jak komunikować asertywnie oczekiwania	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	08:45	09:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 18 Asertywna reakcja na atak werbalny, czyli jak radzić sobie, gdy ktoś atakuje nas słownie	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	09:30	10:15	00:45
4 z 18 Asertywne odmawianie - z zachowaniem dobrych relacji z pracownikiem	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	10:15	11:00	00:45
5 z 18 Podstawowe narzędzia komunikacyjne dbające o emocje w zespole	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	11:00	12:30	01:30
6 z 18 Myślenie pytajne jako forma empatycznego słuchania. Jak uniknąć nieporozumień i uchronić się przed nadinterpretacją. Fakty- Interpretacje- Emocje.	Sabina Tatarczyk	02-12-2024	12:30	14:15	01:45
7 z 18 Typy pracowników a przewidywanie zachowania w zakresie przyjmowania zadań do realizacji i przejmowania za nie odpowiedzialności	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	08:00	09:30	01:30
8 z 18 Różnorodność zasobów indywidualnych potrzebnych do realizacji zadań	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	09:30	10:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 18 Znaczenie delegowania uprawnień dla procesu	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	10:15	11:45	01:30
10 z 18 Prawidłowa ocena czasu niezbędnego do wykonania określonych zadań	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	11:45	12:30	00:45
11 z 18 Ocena złożoności i stopnia trudności zadań	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	12:30	13:15	00:45
12 z 18 Delegowanie zadań uwzględniające kompetencje i zaangażowanie pracownika	Sabina Tatarczyk	03-12-2024	13:15	14:15	01:00
13 z 18 Perswazyjny format sprzedaży	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	08:00	08:45	00:45
14 z 18 Co jest celem każdego etapu rozmowy sprzedażowej.	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	08:45	09:30	00:45
15 z 18 Badanie potrzeb klienta.	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	09:30	10:15	00:45
16 z 18 Prezentacja produktu.	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	10:15	11:00	00:45
17 z 18 Obiekcje klienta czym są skąd się biorą i dlaczego sprzedawca nie powinien ich lekceważyć- emocje klienta.	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	11:00	12:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 0.8em; margin-bottom: 5px;">18 z 18</div> Zamknięcie sprzedaży jako naturalna konsekwencja wcześniejszych etapów sprzedażowych. Efekt sprzedaży jako proces - transakcja win-win	Sabina Tatarczyk	04-12-2024	12:30	14:15	01:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 904,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sabina Tatarczyk

Zarządzanie, komunikacja, rozwój osobisty, coaching, optymalizacja, efektywność. Specjalista w zakresie zarządzania projektami w tym o charakterze B+R. Trener. Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń miękkich i coachingu dla środowiska biznesu, kadry samorządowej, pracowników instytucji publicznych, liderów/ek społecznych, pracowników/czek organizacji non-profit. W okresie ostatnich 2 lat przeprowadziła ponad 200 h szkoleń/warsztatów z motywowania pracowników, zarządzania zespołem, rozwijania kreatywności i przełamywania schematów w myśleniu, komunikacji, budowania i kierowania zespołem, zarządzania zmianą, zarządzania stresem, przywództwa, wystąpień publicznych, Obsługa małych i średnich przedsiębiorstw w zakresie wymogów RODO Wieloletnie doświadczenie zawodowe w organie inspekcyjnym, w tym jako audytor wewnętrzny oraz zastępca kierownika ds. zarządzania jakością (PN-EN ISO/IEC 17020). Nauczyciel akademicki, Inspektor ochrony danych osobowych, Audytor wiodący systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO/IEC 27001. wykształcenie wyższe II stopnia: mgr socjologii Prowadzenie

działalności gospodarczej w zakresie doradczo-szkoleniowym oraz obsługa małych i średnich przedsiębiorstw, w tym w zakresie spełnienia wymagań RODO.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy Uczestnik otrzyma materiały w formie pdf.

Informacje dodatkowe

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona za pomocą teoretycznego testu wiedzy obejmującego 10 pytań z obszaru realizowanej tematyki. Uzyskanie wyniku co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi będzie stanowiło dowód potwierdzający, że zamierzone efekty zostały osiągnięte.

Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi. Trener przygotowuje walidację: zaprojektował efekty uczenia się, kryteria weryfikacji przez określenie metod ich oceny po przygotowanie zestawu pytań testowych. Trener rozda testy uczestnikom. Nie ingeruje w jakiegokolwiek formie w ocenę wyników testu ani w proces jego wypełniania. Osoba walidująca zostaje zaangażowana dopiero na etapie oceny i weryfikacji efektów uczenia się uczestników. Nie prowadzi bezpośrednio działań związanych z tworzeniem i kompletowaniem dokumentacji walidacyjnej.

Warunki techniczne

Warunki techniczne

- Procesor Jednordzeniowy 1 GhZ lub wyższy
- Rekomendowane wymagania sprzętowe: Dwurdzeniowy procesor 2Ghz lub wyższy (i3/i5/i7 lub AMD equivalent)
- Przeglądarki:
 - Windows: IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+
 - Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
 - Linux: Firefox 27+, Chrome 30+
- Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G or 4G/LTE/5G)
- Głośniki

Tablety lub urządzenia mobilne:

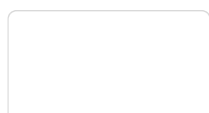
- Surface PRO 2 z systemem Win 8.1
- Surface PRO 3 z systemem Win 10
- iOS i urządzenia Android
- Blackberry

Program darmowy.

Link do programu: <https://zoom.us/support/download>

Link będzie wysłany uczestnikom drogą mailową dwa dni przed rozpoczęciem usługi. Ważność linku obejmuje czas usługi.

Kontakt



Natalia Błażejczyk



E-mail n.blazejczyk@zetom.eu

Telefon (+48) 664 190 947