



B6 Consulting Group  
Milena Marciniak



## Budowanie relacji z klientem - szkolenie

Numer usługi 2024/09/24/124626/2324910

📍 Koszuty-Parcele / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 02.10.2024 do 04.10.2024

7 343,10 PLN brutto

5 970,00 PLN netto

203,98 PLN brutto/h

165,83 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Marketing
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie adresowane do: <ul style="list-style-type: none"><li>- pracowników sektora komunikacji marketingowej, w tym właścicieli firm</li><li>- osób zarządzających firmami marketingowymi</li><li>- osób zajmujących się sprzedażą i współpracą z klientami.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	01-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	36
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnego diagnozowania potrzeb klienta i konstruowania sposobu komunikacji zgodnie z typem i oczekiwaniami klienta. Stosowania werbalnych i niewerbalnych zasad i techniki

komunikacji. Budowania długofalowej relacji, posługując się zasadami empatyzowania z klientem z wykorzystaniem narzędzi wspierających utrzymywanie relacji z klientem

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

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Wiedza: Zna techniki perswazji i wywierania wpływu oraz zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Wykazuje zdolność do ich rozróżnienia i zastosowania w praktyce.	Test teoretyczny
Umiejętności: Tworzy spójne i przekonujące argumenty	stosuje język korzyści w komunikacji z klientem, co jest oceniane podczas symulacji i prezentacji.	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: Zarządza procesem komunikacji z różnymi typami klientów	dostosowuje styl komunikacji do indywidualnych potrzeb	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 kompetencję 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, walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zdobycie wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności oraz informuje o przebiegu szkolenia ze wskazaniem na część szkoleniową i sprawdzającą efekty uczenia.

## **Program**

### **Podstawowe zasady budowania relacji z klientem - empatia, uważność, aktywne słuchanie**

- Rozumienie potrzeb klienta.
- Definiowanie i analiza potrzeb klienta.
- Przykład dobrych praktyk w kontaktach z klientami
- Typy klientów i ich charakterystyka
- Tworzenie profilu klienta
- indywidualne potrzeby naszych klientów

### **Komunikacja z określonymi typami klientów.**

- Omówienie różnych stylów osobowości
- Jak można zastosować do typu klienta.
- Urządzenie zapewniające łączność komunikacyjną z klientem, różne narzędzia różna komunikacja.
- Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania.
- Symulacje rozmów z różnymi typami klientów.

### **Zasady werbalnej i niewerbalnej komunikacji.**

- Techniki perswazji i wywierania wpływu.
- Zasady komunikacji werbalnej.
- Tworzenie spójnych i przekonujących argumentów.
- Zasady niewerbalnej komunikacji.

### **Język Korzyści i Budowa Długofalowej Relacji z Klientem**

- Jak wykorzystać język korzyści zrozumiały dla klienta.
- Terminologia języka korzyści
- Zaufanie- długofalowy fundament współpracy

### **Utrzymanie relacji z klientami**

- Zrozumienie potrzeb klientów
- Personalizacja komunikacji
- Błyskawiczna obsługa klienta
- Monitorowanie opinii klientów
- Uczestnictwo w mediach społecznościowych

### **Narzędzia i oprogramowanie do utrzymywania relacji z klientem**

- • Prezentacja narzędzia CRM.
  - Jak korzystać z rozszerzenia, które pozwala na korzystanie z oprogramowania.

### **Jakie działania firmy wpływają na budowanie relacji z klientem**

- Programy lojalnościowe:
- Rozwiązywanie problemów
- Regularne aktualizacje i informacje:.
- Jasna i skuteczna komunikacja
- Szkolenia i edukacja klientów
- Uprzedzenia w przypadku problemów
- Pamięć o ważnych okazjach
- Badanie satysfakcji klientów
- Wsłuchanie się w sugestie klientów
- Zapewnienie spójności obsługi klienta
- Pozyskiwanie opinii od pracowników

### **Zakończenie**

W trakcie szkolenia uczestnicy poznają

- przykłady prawidłowych i nieprawidłowych działań w zakresie budowania relacji z klientem wraz z ich omówieniem.
- interaktywny sposób prowadzenia zajęć z wykorzystaniem technik audio-wizualnych, wraz z niezbędnym sprzętem i oprogramowaniem zapewniającym możliwość uzyskania wskazanych efektów uczenia się,
- zestaw praktycznych ćwiczeń realizowanych pod kierunkiem doświadczonego trenera, pozwalających na bieżąco weryfikować nabywane umiejętności,
- przykłady prawidłowego i nieprawidłowego sposobu prowadzenia prezentacji, w tym prezentowania strategii i idei wraz z omówieniem ich skuteczności i efektywności.

usługa realizowana jest w formule godzin dydaktycznych 45 min.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Podstawowe zasady budowania relacji z klientem - empatia, uważność, aktywne słuchanie	Dawid Marciniak	02-10-2024	08:00	12:30	04:30
<b>2 z 8</b> Komunikacja z określonymi typami klientów.	Dawid Marciniak	02-10-2024	12:30	17:00	04:30
<b>3 z 8</b> Zasady werbalnej i niewerbalnej komunikacji.	Dawid Marciniak	03-10-2024	08:00	12:30	04:30
<b>4 z 8</b> Język Korzyści i Budowa Długofalowej Relacji z Klientem	Dawid Marciniak	03-10-2024	12:30	17:00	04:30
<b>5 z 8</b> Utrzymanie relacji z klientami	Dawid Marciniak	04-10-2024	08:00	11:00	03:00
<b>6 z 8</b> Narzędzia i oprogramowanie do utrzymywania relacji z klientem	Dawid Marciniak	04-10-2024	11:00	14:00	03:00
<b>7 z 8</b> Jakie działania firmy wpływają na budowanie relacji z klientem	Dawid Marciniak	04-10-2024	14:00	16:30	02:30
<b>8 z 8</b> Walidacja	-	04-10-2024	16:30	17:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 343,10 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 970,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	203,98 PLN
Koszt osobogodziny netto	165,83 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Dawid Marciniak

Moja specjalizacja obejmuje obszary takie jak Digital Marketing, Video Ścieżki Zakupowe, Szkolenia, Transformacja cyfrowa, TikTok i Wdrożenia. Mam doświadczenie jako przedsiębiorca w dziedzinie mediów społecznościowych. W mojej pracy stawiam na mikro treści. Od dziesięciu lat prowadzę firmę, w tym cztery spółki, doskonale rozumiem wyzwania, przed jakimi stoją małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP).

Jestem absolwentem dwóch kierunków MBA, oraz ukończyłem ponad dwadzieścia kursów i szkół menadżerskich. Moja pasja do krótkich formatów video i umiejętność dostosowywania treści do konkretnej grupy docelowej stanowią kluczowy element mojej pracy.

Jestem certyfikowanym coach'em, od 6 lat prowadzę szkolenia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma materiały w postaci.

-prezentację online

### Informacje dodatkowe

Zalecana literatura poszerzająca nabyte kompetencje:

1. Dave Chaffey, Fiona Ellis-Chadwick, Digital marketing. Strategy, implementation and practice. Edinburgh 2016
2. Simon Kingsnorth, Digital marketing strategy. An integrated approach to online marketing. London 2016
3. Philip Kotler, Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital, 2016
4. Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Setiawan, Marketing 5.0. Technology for Humanity, New Jersey 2021
5. Dave Chaffey, Smith P.R., E-marketing Excellence. Planning and Optimising your Digital
6. E-marketing w praktyce. Strategie skutecznej promocji online
7. Biblia E-Biznesu
8. e-Marketing Grzegorz Mazurek

- 9. e-Marketing PWN
- 10. Marketing 4.0
- 11. Blogi: <https://www.shoplo.pl/blog>; <https://malymarketing.pl/>;
- 12. „E-marketing. Strategia, planowanie, praktyka” Grzegorz Mazurek

Usługa szkoleniowa jest realizowana w wymiarze 20% teorii, 80% szkolenia praktycznego.

## Adres

Koszuty-Parcele 33  
62-400 Koszuty-Parcele  
woj. wielkopolskie

## Kontakt



**Dawid Marciniak**

**E-mail** [dawid.marciniak@b-6.pl](mailto:dawid.marciniak@b-6.pl)

**Telefon** (+48) 695 853 687