



Profesjonalna obsługa klienta - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2024/09/25/161638/2327191

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

KORYCKI &
GRACZYK
CONSULTING
GROUP SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



- 📍 zdalna w czasie rzeczywistym
- 📄 Usługa szkoleniowa
- 🕒 24 h
- 📅 25.11.2024 do 27.11.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób kontaktujących się z klientem, chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu obsługi klienta, w szczególności z budowania trwałych relacji z klientami oraz podnoszenia efektywności pracy zespołu sprzedażowego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Obsługa klienta; techniki sprzedażowe" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu obiekcje

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Poprawnie komunikuje się z klientem	Test teoretyczny
	Zadaje odpowiednie pytania otwarte	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
Przeprowadza pełny proces obsługi klienta	Bada potrzeby klientów	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
	Reaguje na obiekcje i reakcje	Test teoretyczny
	Stosuje badanie potrzeb	Test teoretyczny
Charakteryzuje procesy obsługi klienta	Przedstawia produkt\usługę	Test teoretyczny
	Kontraktuje klientów	Test teoretyczny
	Skutecznie finalizuje transakcje	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

DZIEŃ PIERWSZY:

1. Komunikacja

- Asertywność
- Empatia

2. Informacja zwrotna – konstruktywna

- Metody: FUKO,SBI,STOP – START, GOLD

3. Rodzaje klientów

- Różnice indywidualne – czyli dlaczego pięknie się różnimy?

4. Aktywne słuchanie

- Metoda LORAC
- Parafrazowanie - ćwiczenie

DZIEŃ DRUGI:

1. Badanie potrzeb

- Jak zadawać pytania w odpowiedni sposób?

2. Kultura służenia

3. Podejmowanie decyzji

- Klient racjonalny czy nieracjonalny
- Rola emocji

4. Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca

- Mowa werbalna i niewerbalna
- Perswazja
- Ingracjacja I Intymidacja

DZIEŃ TRZECI:

1. Fazy sprzedaży

2. Techniki sprzedaży

- Rozmowa telefoniczna
- Sprzedaż bezpośrednia

3. Prezentacja oferty

- Produkty dodatkowe
- Cecha zaleta korzyść

4. Zamknięcie sprzedaży

5. Podsumowanie plus test

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 21 Komunikacja	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	08:30	10:00	01:30
3 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 21 Informacja zwrotna – konstruktywna	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	10:30	12:30	02:00
5 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	12:30	13:00	00:30
6 z 21 Rodzaje klientów	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 21 Aktywne słuchanie	Mateusz Szczygieł	25-11-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 21 Badanie potrzeb	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	10:00	10:30	00:30
10 z 21 Kultura służenia	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	10:30	12:30	02:00
11 z 21 Podejmowanie decyzji	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	12:30	13:30	01:00
12 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	13:30	14:00	00:30
13 z 21 Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca	Mateusz Szczygieł	26-11-2024	14:00	15:00	01:00
14 z 21 Fazy sprzedaży	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	10:00	10:30	00:30
16 z 21 Techniki sprzedaży	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	10:30	11:30	01:00
17 z 21 Prezentacja oferty	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	11:30	12:30	01:00
18 z 21 Przerwa	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	12:30	13:00	00:30
19 z 21 Zamknięcie sprzedaży	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	13:00	13:30	00:30
20 z 21 Podsumowanie	Mateusz Szczygieł	27-11-2024	13:30	14:00	00:30
21 z 21 Test	-	27-11-2024	14:00	15:00	01:00

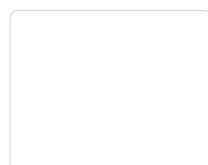
Cennik

Cennik

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

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mateusz Szczygieł



Od 2012 roku logistyk w firmie WZPOW Kwidzyn Sp. z.o.o, gdzie jego głównym obowiązkiem był kontakt telefoniczny/zdalny z kontrahentami w celu zawarcia umów w sprzedaży hurtowej produktów spożywczych. Był także odpowiedzialny za odbiór i dostawę produktów spożywczych, czyli za prawidłową pracę przewoźników. Jako logistyk zdobył dużą wiedzę teoretyczną i praktyczną w sprzedaży i obsłudze klienta, także poszerzył umiejętności praktyczne w obsłudze programów pakietu Office 365. Od 2020 roku specjalista IT/analytik branżowy w firmie RuccolPublicRelations Dorota Szczygieł. Trener od 2021 roku w RuccolPublicRelations Sp. z o.o., tworzący swoje autorskie programy i materiały szkoleniowe. Szkoleniowiec (ponad 300 h szkoleń przeprowadzonych wewnętrznych w firmie oraz dla klientów firmy); zajmuję się tworzeniem stron internetowych, dba o bezpieczeństwo kont firmowych, prowadzi szkolenia indywidualne oraz grupowe w kilku następujących obszarach tematycznych: - organizacja i zarządzanie firmą; - strategię marketingowe, reklama, PR; - negocjacje, komunikacja, perswazja; - analizy finansowe, controlling; - pozyskiwanie i obsługa klienta; - procesy rekrutacyjne i selekcyjne; - kierowanie i szkolenie zespołów pracowniczych. Trener posiada wiedzę w zakresie teoretycznych aspektów zagadnień i posiada minimum trzyletnie doświadczenie dydaktyczne oraz praktyczne w dziedzinie. Bardzo dobrze potrafi obsługiwać programy do komunikacji zdalnej np. MS Teams, Zoom, ClickMeeting. Wykształcenie: średnie

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Komplet materiałów zostanie wysłany na maila każdego z uczestników szkolenia. Będą to podręczniki wraz z prezentacjami danego szkolenia.

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dopiero po pozytywnym wyniku testu sprawdzającego wiedzę, który odbędzie się na ostatnich zajęciach. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

Przerwy ustalane są z uczestnikami przed rozpoczęciem szkolenia.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - microsoft teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Wojciech Graczyk

E-mail wojciech.graczyk.szkolenia@interia.pl

Telefon (+48) 698 291 420