



Sprzedaż i obsługa klienta w branży mięsno-wędliniarskiej.

Numer usługi 2024/10/01/16960/2337740

8 000,00 PLN brutto

8 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

NAWIGATOR
SZKOLENIA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Wałbrzych / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 02.12.2024 do 06.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy przedsiębiorstwa handlowego, bezpośrednio i pośrednio obsługujący klientów w branży mięsno-wędliniarskiej.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	30-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Głównym celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji interpersonalnych i psychologicznych pracowników firmy handlowej z branży mięsno-wędliniarskiej w obszarze efektywnego porozumiewania się z klientami hurtowni (interlokutor zewnętrzny) oraz współpracownikami (interlokutor wewnętrzny). Dodatkowo uczestnicy treningu zapoznają

się i opanują narzędzia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz asertywnego reagowania na sytuacje wymagające i trudne, najczęściej występujące w środowisku pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie Procesu Sprzedaży i Obsługi Klienta z uwzględnieniem branży	Zna etapy procesu sprzedaży: Rozumie etapy procesu sprzedaży, włączając w to rozpoznawanie potrzeb klienta, prezentację oferty, negocjacje i zamknięcie transakcji. Rozpoznaje kluczowe momenty obsługi klienta. Rozpoznaje kluczowe momenty w interakcji z klientem, w tym zarówno pozytywne, jak i potencjalnie konfliktowe.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Umiejętność Indywidualizacji Komunikacji z Klientem.	Dopasowuje się do różnych typów klientów: Uczestnik potrafi dostosowywać swoją komunikację do różnych typów klientów, uwzględniając ich preferencje, potrzeby i charakterystykę branżową. Potrafi stosować odpowiedni typ komunikacji w zależności od sytuacji i specyfiki klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Umiejętność Skutecznego Przeprowadzania Negocjacji Handlowych	Zna techniki negocjacyjne Rozpoznaje sygnały i potrzeby klienta w negocjacjach.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Skuteczne Zarządzanie Reklamacjami i Konfliktami.	Skutecznie obsługuje reklamacje. Rozwiązuje konflikty 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

1. Budowanie zdrowych relacji i efektywna komunikacja w zespołach .pracowniczych. Sprzedaż i obsługa klienta w branży mięsno-wędliniarskiej
2. Budowanie pozytywnej, opartej na zaufaniu relacji z klientem branżowego (masarnie, hurtownie
3. Zaufanie i autorytet sprzedawcy/pracownika obsługi – co buduje a co psuje dobrą relację z klientem. Relacja symetryczna i niesymetryczna – władza i zależność vs partnerstwo
4. Dobra komunikacja z klientem i współpracownikiem: zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie bezpośrednim i pośrednim. Komunikacja jedno i dwukierunkowa oraz jej znaczenie w budowaniu dobrej relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym
5. Język i reakcje w procesie obsługi. Wpływ słów na zachowania w trudnych sytuacjach w obsłudze. Negocjacje handlowe
6. Uważny kontakt i obecność w relacji z klientem oraz miejsce i rola komunikacji merytorycznej w relacji z klientami. Windykacja należności w branży mięsno-wędliniarskiej
7. Typy psychologiczne klientów i różne style zachowań oraz komunikacji. Dobieranie właściwych strategii komunikacyjnych do konkretnego typu psychologicznego klienta zewnętrznego i wewnętrznego w branży wędliniarskiej
8. Współodpowiedzialność klienta za proces obsługi – praca z przekonaniami ludzi w celu wzmocnienia ich odpowiedzialności za proces (współpraca)
9. Egzamin, ewaluacja szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Budowanie pozytywnej, opartej na zaufaniu relacji z klientami branży	Jerzy Maż	02-12-2024	08:00	11:00	03:00
2 z 8 Zaufanie i autorytet sprzedawcy/pracownika obsługi i sprzedaży	Jerzy Maż	02-12-2024	11:30	14:30	03:00
3 z 8 Dobra komunikacja z klientem i współpracownikiem	Jerzy Maż	03-12-2024	08:00	11:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 8 4. Język i reakcje w procesie obsługi. Wpływ słów na zachowania w trudnych sytuacjach w obsłudze. Negocjacje handlowe	Jerzy Maż	03-12-2024	11:30	14:30	03:00
5 z 8 5. Uważny kontakt i obecność w relacji z klientem oraz miejsce i rola komunikacji merytorycznej w relacji z klientami. Windykacja należności w branży mięsno-wędliniarskiej	Jerzy Maż	04-12-2024	08:00	14:00	06:00
6 z 8 Typy psychologiczne klientów i różne style zachowań oraz komunikacji.	Jerzy Maż	05-12-2024	08:00	14:00	06:00
7 z 8 7. Współodpowiedzialność klienta za proces obsługi – praca z przekonaniami ludzi w celu wzmocnienia ich odpowiedzialności za proces (współpraca)	Jerzy Maż	06-12-2024	08:00	11:00	03:00
8 z 8 Ewaluacja i walidacja szkolenia	Jerzy Maż	06-12-2024	11:00	14:00	03:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jerzy Maź

Trainer biznesu - Absolwent Politechniki Wrocławskiej oraz Wyższej Szkoły Informatyki Stosowanej i Zarządzania w Warszawie - 20 lat doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, certyfikowany coach ICC, sprzedaż i zarządzanie sprzedażą, zarządzanie zasobami, zmiana i jej aspekty, coaching, mentoring, optymalizacja procesów w przedsiębiorstwach, doradztwo z zakresu prowadzenia działalności (prawo, finanse, przedsiębiorczość). Prezes i właściciel firm szkoleniowych działających od 13 lat na rynku, związany z problematyką biznesową od lat dziewięćdziesiątych, pracujący w wielu branżach m.in. budowlanej, energetycznej, telekomunikacyjnej, pełniący funkcje operacyjne i menedżerskie. Realizował zadania związane z projektami inwestycyjnymi i badawczymi (m.in. w Zakładach Azotowych Kędzierzyn Koźle – instalacje odsiarczania i odazotowania spalin), utrzymaniem ruchu przedsiębiorstw (Pafal Świdnica) oraz optymalizacją procesów zachodzących w firmach różnych branż. Pracował jako Manager oraz Trener Wewnętrzny w TPSA i ORANGE, prowadząc szkolenia z zakresu umiejętności miękkich, wiedzy teleinformatycznej i obsługi programów CRM. zarządzania zmianą. Realizował projekty m.in. dla : CCC, APART, AUCHAN, VISTULA, VISION EXPRESS, 3M, ORANGE, ARCELOR MITTAL, JMP I wielu innych. Świadczone działania rozwojowe to szkolenia, doradztwo, e-learning, coaching i mentoring. Ukończył Szkołę Trenerów Acceptus (House of Skills) oraz liczne kursy trenerskie

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Szkolenie praktyczne zostanie przeprowadzone w formule stacjonarnej (uczestnicy otrzymają : wydrukowane materiały edukacyjne, notes, długopis, testy)

Adres

ul. Piotra Wysockiego 10
58-300 Wałbrzych

woj. dolnośląskie

sala szkoleniowa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Jerzy Maż

E-mail mazjurek@gmail.com

Telefon (+48) 663 378 410