



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji



Profesjonalista w Zarządzaniu Procesem Posprzedażowym - forma zdalna

Numer usługi 2024/10/04/50129/2344403

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 21.10.2024 do 25.10.2024

3 978,00 PLN brutto

3 978,00 PLN netto

234,00 PLN brutto/h

234,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia obejmuje menedżerów ds. obsługi klienta odpowiedzialnych za strategię i zarządzanie zespołami, specjalistów ds. CRM skoncentrowanych na zarządzaniu relacjami z klientami, specjalistów ds. marketingu i sprzedaży zainteresowanych wpływem działań posprzedażowych na lojalność klienta, analityków danych i specjalistów ds. big data analizujących informacje dla optymalizacji procesów, technologów pracujących nad nowymi rozwiązaniami w obsłudze klienta oraz kadry kierowniczej dążącej do zrozumienia strategicznego znaczenia efektywnego zarządzania posprzedażowego. Szkolenie jest także wartościowe dla początkujących profesjonalistów, którzy chcą zbudować solidne podstawy wiedzy o procesach posprzedażowych, oferując wszechstronne podejście zarówno dla osób zarządzających bezpośrednimi interakcjami z klientami, jak i tych, którzy odpowiadają za wyższe strategie w firmie.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	20-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Rozwijanie umiejętności zarządzania relacjami z klientami po zakupie. Uczestnicy nauczą się projektować efektywne strategie posprzedażowe, które zwiększają satysfakcję i lojalność klientów oraz poprawiają rentowność firmy. Szkolenie umożliwi stosowanie nowoczesnych technologii, takich jak systemy CRM i AI, analizę efektywności działań za pomocą KPI oraz adaptację strategii do zmieniającego się rynku.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje kluczowe elementy procesu posprzedażowego.	Uczestnik przedstawia kompleksowy opis cyklu życia klienta i jego etapów.	Test teoretyczny
	Uczestnik wymienia i opisuje kluczowe elementy procesu posprzedażowego w kontekście ich wpływu na lojalność klienta.	Test teoretyczny
	Uczestnik ilustruje powiązania między poszczególnymi elementami a ogólnym zadowoleniem klienta.	Test teoretyczny
Projektuje strategiczne plany działań posprzedażowych.	Uczestnik tworzy strategię posprzedażową z wyraźnie zdefiniowanymi celami i kierunkami działań.	Test teoretyczny
	Uczestnik szkolenia opracowuje spersonalizowane ścieżki obsługi posprzedażowej dla różnych segmentów klientów.	Test teoretyczny
	Uczestnik prezentuje plan w formie pisemnej, uwzględniając potencjalne wyzwania i metody ich rozwiązania.	Test teoretyczny
Analizuje efektywność działań posprzedażowych za pomocą KPIs.	Uczestnik identyfikuje i definiuje kluczowe wskaźniki wydajności (KPIs) dla oceny działań posprzedażowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik analizuje zebrane dane i przedstawia wyniki w kontekście osiągnięcia zdefiniowanych celów.	Test teoretyczny
	Uczestnik proponuje modyfikacje w planach posprzedażowych w oparciu o analizę KPIs, demonstrując zrozumienie związków przyczynowo-skutkowych.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zarządza technologiami wspierającymi procesy posprzedażowe.	Uczestnik identyfikuje i omawia różne technologie i systemy (np. CRM, platformy do automatyzacji marketingu), które mogą być wykorzystane w obszarze posprzedaży.	Test teoretyczny
	Uczestnik demonstruje, jak można zintegrować te technologie do zwiększenia efektywności procesu posprzedażowego.	Test teoretyczny
Optymalizuje i iteracyjnie doskonali procesy posprzedażowe.	Uczestnik projektuje scenariusz wykorzystania wybranej technologii w rzeczywistej sytuacji biznesowej, prezentując potencjalne korzyści i wyzwania.	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje obszary do poprawy w istniejących procesach posprzedażowych na podstawie analizy feedbacku klientów i danych operacyjnych.	Test teoretyczny
Optymalizuje i iteracyjnie doskonali procesy posprzedażowe.	Uczestnik stosuje techniki doskonalenia iteracyjnego, planując i implementując testy A/B dla różnych podejść posprzedażowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik ocenia skuteczność wprowadzonych zmian, korzystając z metodyk oceny i prezentuje wyniki zespołowi i zarządowi.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Wszystkie efekty uczenia się będą wpisane do certyfikatu potwierdzającego uzyskanie kompetencji.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

W certyfikacie będzie wpisane, 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?

Szkolenie prowadzi jedna osoba, a walidację przeprowadza inna osoba, co zapewnia rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Te informacje również zostaną dodane do certyfikatu.

Program

1. Wprowadzenie do zarządzania procesami posprzedażowymi

1.1. Definicja procesów posprzedażowych

- Zrozumienie cyklu życia klienta
- Kluczowe elementy procesu posprzedażowego

1.2. Znaczenie zarządzania relacjami z klientami po zakupie

- Wpływ obsługi posprzedażowej na lojalność klienta
- Analiza przypadków sukcesu i porażki

2. Strategiczne planowanie działań posprzedażowych

2.1. Rozwój strategii posprzedażowej

- Identyfikacja celów i kierunków działań
- Projektowanie ścieżek klienta posprzedażowych

2.2. Zarządzanie zespołem posprzedażowym

- Budowanie efektywnych zespołów dedykowanych obsłudze klienta

3. Technologie w obsłudze posprzedażowej

3.1. Przegląd technologii wspierających procesy posprzedażowe

- Systemy CRM
- Platformy do automatyzacji marketingu i obsługi klienta

3.2. Wykorzystanie AI w działalności posprzedażowej

- Automatyzacja kontaktów z klientami za pomocą chatbotów AI
- Personalizacja komunikacji i ofert za pomocą algorytmów AI
- Analiza dużych zbiorów danych (Big Data) do prognozowania potrzeb klientów

4. Ocena i optymalizacja procesów posprzedażowych

4.1. Metody oceny efektywności działań posprzedażowych

- Techniki zbierania i analizy feedbacku klientów
- KPIs (Key Performance Indicators) dla oceny działań posprzedażowych

4.2. Optymalizacja i ciągłe doskonalenie

- Iteracyjne doskonalenie procesów na podstawie zebranych danych
- Planowanie strategii adaptacyjnych w zmieniającym się otoczeniu rynkowym

5. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 978,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 978,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	234,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	234,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik po ukończonym szkoleniu otrzyma Certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały w formie prezentacji przygotowanej na potrzeby szkolenia.

Informacje dodatkowe

Przerwy sygnalizowane są przez osobę prowadzącą i zapisywane na czacie w platformie szkoleniowej.

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu z prędkością przesyłu co najmniej 5MB/s oraz wyposażonego w mikrofon, kamerę i głośnik.

Urządzenie powinno posiadać:

Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy;

2 GB pamięci RAM lub więcej;

System operacyjny Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS, Android, IOS - zalecane najnowsze wersje;

Szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce internetowej.

Wymagane jest posiadanie jednej z przeglądarek:

Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera, Safari.

Kody dostępowe do usługi:

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą platformy LiveWebinar – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Program umożliwia prezentację ekranu.

<https://livewebinar.com/135-788-738>

Link wygaśnie po zakończeniu szkolenia.

Uczestnicy, trener oraz Operator Regionalny drogą mailową otrzymają dostęp tj. link i hasło przed rozpoczęciem szkolenia

Kontakt



Natallia Paulenka

E-mail paulenka@bosfundacja.pl

Telefon (+48) 536 210 297