



PERFECTA Anna  
Miastkowska



## "Skuteczna Sprzedaż i Obsługa Klienta czyli pomaganie przez sprzedawanie. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym".

Numer usługi 2024/10/14/148838/2358987

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 23 h

📅 25.11.2024 do 27.11.2024

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

182,61 PLN brutto/h

182,61 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż   |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników  |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży. |
| Minimalna liczba uczestników    | 3   |
| Maksymalna liczba uczestników   | 10  |
| Data zakończenia rekrutacji     | 18-11-2024  |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym  |
| Liczba godzin usługi            | 23  |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

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

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji  | Metoda walidacji |
|---|---|------------------|
| Określa w jaki sposób przebiega proces sprzedaży  | Wymienia etapy procesu sprzedaży  | Test teoretyczny |
|   | Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży                               | Test teoretyczny |
|   | Podaje kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta | Test teoretyczny |
|   | Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym                             | Test teoretyczny |
| Definiuje klienta i zasady tworzenia Buyer Persony  | Określa zasady tworzenia Buyer Persony  | Test teoretyczny |
|   | Określa typy osobowości klientów  | Test teoretyczny |
| Rozróżnia potrzeby klientów   | Wymienia odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy                        | Test teoretyczny |
| Opisuje i unika podstawowych błędów popełnianych w procesie sprzedaży   | Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie                   | Test teoretyczny |
| Wdraża negocjacje i skuteczne przekonanie klienta do proponowanego rozwiązania                                    | Wdraża trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta                                       | Test teoretyczny |
|   | Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu   | Test teoretyczny |
| Realizuje interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem | Tworzy prezentację oferty językiem korzyści   | Test teoretyczny |
|   | Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty   | Test teoretyczny |
|   | Stosuje odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty                      | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji  | Metoda walidacji |
|---|---|------------------|
| Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców | Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową   | Test teoretyczny |
|   | Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców  | Test teoretyczny |
|   | Tworzy różne rodzaje angażującego contentu  | Test teoretyczny |
| Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta   | Przygotowuje dopasowanie zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów   | Test teoretyczny |
|   | Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem   | Test teoretyczny |
|   | Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży   | Test teoretyczny |
| Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych                               | Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych  | Test teoretyczny |
| Stosuje skuteczny prospecting   | Tworzy proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych   | Test teoretyczny |
| Przygotowuje organizację pracy w sposób niewymagający nadzoru                             | Planuje pracę sprzedażową i obsługę klienta   | Test teoretyczny |
|   | Stosuje samodzielną ocenę efektów własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość   | Test teoretyczny |
| Stosuje współpracę i budowanie relacji  | Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem | Test teoretyczny |
| Określa zasady realizacji skutecznej sprzedaży  | Opisuje techniki stosowane w skutecznej komunikacji z klientem do budowania relacji   | Test teoretyczny |
|   | Wymienia techniki handlowe stosowane w poszczególnych etapach procesu sprzedaży   | 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 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?**

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.
2. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
3. Kim jest mój klient. Budowanie relacji.
4. „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?
5. Właściwe zadawanie pytań.
6. Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta?
7. Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.
8. Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.
9. Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?
10. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
11. Skuteczna finalizacja.
12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.
13. Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.
14. Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju.
15. Walidacja. Teoretyczny test wiedzy.

Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym trwa 21 godzin zegarowych, każda godzina to 60 minut. Przerwy oraz walidacja wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 10 osób. Od uczestników wymagany jest dostęp do Internetu oraz komputera lub inego sprzętu przenośnego z dostępem do internetu z mikrofonem i głośnikiem oraz wideo. Podczas prowadzenia zajęć nie jest wymagane stałe korzystanie z wideo i mikrofonu przez uczestników, wymagane jest w zakresie niezbędnym i umożliwiającym niezakócające prowadzenie zajęć w grupie.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 21</b><br>Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży                 | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| <b>2 z 21</b> Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać             | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <b>3 z 21</b> Przerwa kawowa  | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 11:00               | 11:30               | 00:30         |
| <b>4 z 21</b> Kim jest mój klient. Budowanie relacji                          | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 11:30               | 13:00               | 01:30         |
| <b>5 z 21</b> "Kamień w bucie", czyli jak dotrzeć do problemu klienta?        | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 13:00               | 14:30               | 01:30         |
| <b>6 z 21</b> Przerwa kawowa  | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |
| <b>7 z 21</b> Właściwe zadawanie pytań  | Anna Miastkowska | 25-11-2024            | 14:45               | 16:00               | 01:15         |
| <b>8 z 21</b> Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta? | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| <b>9 z 21</b><br>Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient         | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <b>10 z 21</b> Przerwa kawowa   | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>11 z 21</b> Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów                | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 11:15               | 12:45               | 01:30         |
| <b>12 z 21</b> Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?  | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| <b>13 z 21</b> Przerwa kawowa   | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |
| <b>14 z 21</b> Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?  | Anna Miastkowska | 26-11-2024            | 14:30               | 16:00               | 01:30         |
| <b>15 z 21</b> Skuteczna finalizacja  | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| <b>16 z 21</b> Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali  | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <b>17 z 21</b> Przerwa kawowa   | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>18 z 21</b> Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować                         | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 11:15               | 12:45               | 01:30         |
| <b>19 z 21</b> Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| <b>20 z 21</b> Przerwa kawowa   | Anna Miastkowska | 27-11-2024            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                    | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 21 z 21 Walidacja. Teoretyczny test wiedzy | -          | 27-11-2024            | 14:30               | 15:00               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 200,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 4 200,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 182,61 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 182,61 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSiFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, quizy, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Work Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:

Szkolenie będzie prowadzone poprzez **TEAMS**.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie sacjonarne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarium wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

## Kontakt



**Anna Miastkowska**

**E-mail** kontakt@annamiastkowska.pl

**Telefon** (+48) 500 100 154