



Poprawna obsługa klienta branży budowlanej

Numer usługi 2024/10/16/11731/2364627

6 000,00 PLN brutto

6 000,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Polskie
Stowarzyszenie
Doradcze i
Konsultingowe



📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 02.12.2024 do 20.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do pracowników branży budowlanej, kierowników projektów, przedstawicieli handlowych oraz właścicieli firm budowlanych, którzy chcą poprawić umiejętności związane z profesjonalną obsługą klienta.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia "Poprawna obsługa klienta branży budowlanej" jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej i skutecznej obsługi klienta w branży budowlanej. Uczestnicy zdobędą umiejętności efektywnej komunikacji, zarządzania relacjami z klientami oraz rozwiązywania konfliktów, które są kluczowe w branży budowlanej. Szkolenie umożliwi

również zdobycie wiedzy na temat negocjacji oraz budowania długotrwałych, pozytywnych relacji z klientami, co pozwoli zwiększyć satysfakcję klientów z realizowan

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi skutecznie komunikować się z klientem, rozpoznając i spełniając jego oczekiwania.	Uczestnik identyfikuje potrzeby klienta i dopasowuje ofertę do jego wymagań.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
	Uczestnik wykorzystuje techniki komunikacji interpersonalnej, takie jak aktywne słuchanie.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki negocjacyjne i potrafi radzić sobie w sytuacjach konfliktowych.	Uczestnik potrafi zastosować techniki negocjacyjne podczas rozmów z klientem.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
	Uczestnik skutecznie rozwiązuje sytuacje konfliktowe.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
Uczestnik buduje trwałe relacje z klientami i dba o ich satysfakcję po zakończeniu projektu.	Uczestnik aktywnie utrzymuje kontakt z klientem po zakończeniu realizacji projektu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
	Opracowuje strategię obsługi posprzedażowej i utrzymania relacji z klientami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
Uczestnik skutecznie zarządza procesem obsługi klienta, od momentu pierwszego kontaktu, aż po fazę posprzedażową.	Uczestnik potrafi planować i realizować proces obsługi klienta na każdym etapie projektu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
	Potrafi zarządzać reklamacjami oraz budować pozytywny wizerunek firmy poprzez odpowiednią obsługę posprzedażową.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		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

Celem szkolenia jest podniesienie jakości obsługi klienta w branży budowlanej poprzez nauczenie uczestników efektywnej komunikacji, rozwiązywania problemów oraz budowania trwałych relacji z klientami. Szkolenie przygotowuje uczestników do radzenia sobie z wymaganiami klientów, negocjacjami oraz konfliktami, jednocześnie podnosząc satysfakcję klientów z realizowanych usług.

Teoretyczny:

Wprowadzenie do obsługi klienta w branży budowlanej

Podstawowe zasady obsługi klienta.

Wyzwania i specyfika pracy z klientami w branży budowlanej.

Oczekiwania klientów w procesie realizacji projektów budowlanych.

Komunikacja z klientem

Skuteczna komunikacja w kontaktach z klientem.

Rozpoznawanie potrzeb klientów i dopasowanie oferty.

Techniki komunikacji interpersonalnej: aktywne słuchanie, pytania otwarte i zamknięte.

Zarządzanie relacjami z klientem

Budowanie trwałych relacji z klientami.

Obsługa posprzedażowa i utrzymanie klientów.

Techniki dbania o lojalność klienta.

Praktyczny

:

Negocjacje z klientem

Praktyczne warsztaty negocjacyjne w sytuacjach konfliktowych.

Symulacje rozmów z klientami.

Radzenie sobie z trudnym klientem

Sytuacje konfliktowe: jak efektywnie rozwiązywać spory?

Zarządzanie emocjami podczas trudnych rozmów.

Ćwiczenia praktyczne na rozwiązywanie problemów.

Obsługa klienta po zakończeniu projektu

Tworzenie relacji długoterminowych poprzez opiekę posprzedażową.

Reklamacje i sposoby ich rozwiązywania.

Studium przypadku: przykład zarządzania relacjami z klientami po realizacji projektów.

Usługa zakończy się walidacją wyników nauki poprzez test teoretyczny

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Wprowadzenie do obsługi klienta w branży budowlanej	Andrzej Mozejko	02-12-2024	08:00	16:00	08:00
2 z 6 Komunikacja z klientem	Andrzej Mozejko	03-12-2024	08:00	16:00	08:00
3 z 6 Zarządzanie relacjami z klientem	Andrzej Mozejko	04-12-2024	08:00	16:00	08:00
4 z 6 Negocjacje z klientem	Andrzej Mozejko	05-12-2024	08:00	16:00	08:00
5 z 6 Radzenie sobie z trudnym klientem	Andrzej Mozejko	06-12-2024	08:00	15:00	07:00
6 z 6 Egzamin końcowy	-	06-12-2024	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

150,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Możejko

Urodzony w 1981 roku w woj. podlaskim, w 2000 roku ukończył Liceum Ogólnokształcące w Dąbrowie Białostockiej, a w 2005 roku Politechnikę Białostocką na kierunku Elektronika i Telekomunikacja. Już jako student pracował w firmie Bianor, a po ukończeniu studiów rozpoczął karierę jako inżynier produkcji w LG Electronics w Mławie, gdzie wdrażał projekty automatyzacji produkcji. Następnie wrócił do Białegostoku, by jako Maintenance Manager w SMP Poland przez 12 lat zarządzać działem utrzymania ruchu, rozwijając zespół techników. Od 2018 roku pełnił funkcję Dyrektora Operacyjnego w Eurowash, odpowiadając za całość operacji firmy, w tym analizy finansowe i strategię biznesowe. W latach 2021-2022 był członkiem zarządu BN Flow, a w 2021 ukończył studia Executive MBA w Gdańskiej Fundacji Kształcenia Menedżerów. Obecnie, jako Starszy Konsultant w Seam Group, prowadzi projekty szkoleniowe z zakresu zarządzania, rozwoju zespołów, komunikacji, motywacji, zarządzania finansami i projektami, negocjacji oraz rekrutacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia firma szkoleniowa udostępnia uczestnikom:

- Prezentacje multimedialne.
- Materiały drukowane.

Warunki uczestnictwa

Ukończony 18 rok życia

Adres

ul. Pułkowa 11
15-142 Białystok
woj. podlaskie

Szkolenie odbędzie się w sali szkoleniowej w siedzibie firmy przy ulicy pułkowej 11 w Białymstoku.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Kacper Moskwa

E-mail k.moskwa@polskiklasteroze.pl

Telefon (+48) 796 174 310