



ASK Szkolenia  
Rozwój Dotacje  
Agnieszka Skupio



## Obsługa klienta i negocjacje w procesie sprzedaży

Numer usługi 2024/10/16/161221/2365284

📍 Turek / stacjonarna  
🏷 Usługa szkoleniowa  
🕒 9 h  
📅 04.12.2024 do 04.12.2024

1 400,00 PLN brutto

1 400,00 PLN netto

155,56 PLN brutto/h

155,56 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Grupa docelowa szkolenia obejmuje szeroki zakres specjalistów, zwłaszcza z branż zajmujących się sprzedażą B2C i B2B, niezależnie od profilu działalności przedsiębiorstwa.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	8
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	9
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności obsługi klienta oraz sprzedażowych. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności niezbędne do zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta oraz skutecznego prowadzenia negocjacji sprzedażowych, co przyczyni się do zwiększenia satysfakcji klientów oraz sukcesu biznesowego.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje skuteczną obsługę klienta w kontekście branży transportowej	Wymienia kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta, które są istotne dla branży transportowej	Test teoretyczny
Uczestnik określa rolę obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy	Opisuje jak obsługa klienta wpływa na budowanie długoterminowych relacji z klientami oraz na postrzeganie firmy przez klientów	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Wymienia co najmniej trzy elementy werbalnej i trzy elementy niewerbalnej komunikacji istotne dla skutecznej interakcji z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Wymienia co najmniej trzy kluczowe etapy negocjacji sprzedażowych oraz ich funkcje w kontekście zawierania umów z klientami	Test teoretyczny
Uczestnik rozróżnia i stosuje techniki negocjacyjne: win-win, kompromis, strategia integratywna vs. dystrybucyjna	Demonstruje umiejętność stosowania różnych technik negocjacyjnych w zależności od sytuacji	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje potencjalne konflikty w procesie negocjacyjnym	Wymienia główne źródła konfliktów w negocjacjach sprzedażowych, potrafi przewidzieć ich wystąpienie oraz opisuje sposoby ich rozwiązywania	Test teoretyczny
Uczestnik rozróżnia etapy zakończenia negocjacji i finalizacji umowy	Przedstawia kroki niezbędne do skutecznego zakończenia negocjacji i finalizacji umowy z klientem	Wywiad swobodny
Uczestnik wykazuje się umiejętnością budowania długoterminowych relacji z klientami	Prezentuje strategie utrzymywania kontaktu i dbałości o lojalność klientów, które mogą być stosowane po zakończeniu negocjacji	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

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

Tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

## Program

Moduł 1: Znaczenie Skutecznej Obsługi Klienta:

- Definicja skutecznej obsługi klienta
- Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy

Moduł 2: Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem:

- Elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Budowanie zaufania i pozytywnej relacji z klientem

Moduł 3: Podstawy Negocjacji Sprzedażowych:

- Definicja negocjacji sprzedażowych
- Kluczowe etapy negocjacji i ich znaczenie

Moduł 4: Strategie Negocjacyjne:

- Techniki negocjacyjne: win-win, kompromis, strategia integratywna vs. dystrybucyjna
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów

Moduł 5: Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji:

- Identyfikacja potencjalnych konfliktów w procesie negocjacyjnym
- Techniki rozwiązywania konfliktów i budowania porozumienia

Moduł 6: Zakończenie Negocjacji i Budowanie Długoterminowych Relacji:

- Etapy zakończenia negocjacji: finalizacja umowy i zapewnienie satysfakcji klienta
- Budowanie długoterminowych relacji z klientami: strategie utrzymywania kontaktu i dbałość o lojalność klientów

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>1 z 8</span> Znaczenie Skutecznej Obsługi Klienta	Małgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	08:00	09:00	01:00

---

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 8</b> Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	09:00	10:00	01:00
<b>3 z 8</b> Podstawy Negocjacji Sprzedażowych	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	10:00	11:00	01:00
<b>4 z 8</b> Strategie Negocjacyjne	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	11:00	12:00	01:00
<b>5 z 8</b> Przerwa	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	12:00	12:30	00:30
<b>6 z 8</b> Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	12:30	13:30	01:00
<b>7 z 8</b> Zakończenie Negocjacji i Budowanie Długoterminowych Relacji	Malgorzata Pankiewicz Buko	04-12-2024	13:30	16:30	03:00
<b>8 z 8</b> walidacje	-	04-12-2024	16:30	17:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,56 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,56 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Malgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników. Przez ostatnie 5 lat prowadziła szkolenia sprzedażowe w tym z obsługi klienta oraz negocjacji.

Wykształcenie:

\*Szkola Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

\*Psychologia- studia stacjonarne,

Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność: Psychologia Pracy i Organizacji

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1 godzina szkolenia to godzina zegarowa

## Adres

ul. Przemysłowa 18

62-731 Turek

woj. wielkopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



### Agnieszka Skupio

**E-mail** [agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl](mailto:agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 533 856 555