



Budowanie relacji w procesie sprzedaży oraz sztuka skutecznej komunikacji marketingowej.

Numer usługi 2024/10/22/161221/2373627

6 691,20 PLN brutto
5 440,00 PLN netto
202,76 PLN brutto/h
164,85 PLN netto/h

ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 33 h

📅 30.11.2024 do 18.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy kluczowi zaangażowani w działalność firmy, będący na różnych stanowiskach w celu całościowego reprezentowania działów firmy.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	14
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	33
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

Szkolenie przygotowuje do prowadzenia skutecznego marketingu, sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie sprzedaje	Przygotowuje wiedzę na temat produktu sprzedawanego	Test teoretyczny
	ustala cel rozmowy	Test teoretyczny
	prezentuje ofertę produktu	Test teoretyczny
	odbija argumenty w trakcie rozmowy z klientem	Test teoretyczny
	rozpoznaje sygnały od klienta świadczące o chęci zakupu	Test teoretyczny
	przechodzi do zamknięcia sprzedaży	Test teoretyczny
	samodzielnie przygotowuje się do rozmowy telefonicznej z klientem oraz prowadzi sprzedaż telefoniczną	Test teoretyczny
buduje i podtrzymuje trwałe relacje z klientem	zrozumienia motywów działania klientów	Test teoretyczny
zna narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem	potrafi dopasować narzędzie marketingowe do grupy docelowej	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

- 1) Wstęp. Przedstawienie planu szkolenia.
- 2) Zarządzanie relacjami z klientami: korzyści, etapy, metody i zasady budowania relacji.
- 3) Pozyskiwanie klientów: przepisy, kanały i narzędzia
- 4) Pozyskiwanie i gromadzenie informacji o klientach: kwestie prawne w pozyskiwaniu i przetwarzaniu danych klientów.
- 5) Strategia generalna przedsiębiorstwa: oferta, cele, zadania i kierunki działania przedsiębiorstwa.
- 6) Określenie profilu idealnego klienta.
- 7) Diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów.
- 8) Współpraca z kluczowymi klientami.
- 9) Budowanie lojalności i długotrwałych relacji z klientami.
- 10) Praca z trudnym klientem: identyfikacja, komunikacja, asertywność, argumentacja.
- 11) Narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem.
- 12) Narzędzia ICT i oprogramowanie wspierające zarządzanie relacjami z klientami - narzędzia i oprogramowanie dostępne na rynku.
- 13) CRM - definicja, korzyści i przykłady. Wybór i wdrożenie odpowiedniego systemu CRM.
- 14) Test umiejętności: Przygotowanie projektu badań marketingowych diagnozujących potrzeby i oczekiwania klientów.
- 15) Symulacja rozmowy z niezadowolonym klientem - odpowiedź na reklamację.
- 16) Rola marketingowej obsługi klienta w dzisiejszym świecie.
- 17) Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.
- 18) Każdy z nas jest klientem.
- 19) Oczekiwania klientów.
- 20) Proces marketingowy obsługi klienta.
- 21) Badanie potrzeb klientów.
- 22) Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- 23) Rozwiewanie obiekcji klienta.
- 24) Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
- 25) Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
- 26) Praca z klientem wymagającym.

Metodyka szkolenia: Szkolenie w głównej mierze oparte jest na mini wykładach, prezentacji technik, ćwiczeniach indywidualnych oraz grupowych, dyskusji grupowej.

Godzina szkoleniowa to 60 minut. W czasie 1 dnia szkoleniowego są przewidziane przerwy: 1 x 30min, 2 x 10 min, 2 x 5 min.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 25

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 25 Wstęp. Przedstawienie planu szkolenia.	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 25 Diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów.	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	08:30	09:00	00:30
3 z 25 Zarządzanie relacjami z klientami: korzyści, etapy, metody i zasady budowania relacji.	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	09:00	10:00	01:00
4 z 25 Pozyskiwanie klientów: przepisy, kanały i narzędzia	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	10:00	11:00	01:00
5 z 25 Pozyskiwanie i gromadzenie informacji o klientach: kwestie prawne w pozyskiwaniu i przetwarzaniu danych klientów.	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	11:00	13:00	02:00
6 z 25 Strategia generalna przedsiębiorstwa : oferta, cele, zadania i kierunki działania przedsiębiorstwa .	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	13:00	15:00	02:00
7 z 25 Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.	Malgorzata Pankiewicz Buko	30-11-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 25 Współpraca z kluczowymi klientami.	Agnieszka Chocaj	08-01-2025	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 25 Budowanie lojalności i długotrwałych relacji z klientami.	Agnieszka Chocaj	08-01-2025	10:00	12:00	02:00
10 z 25 Praca z trudnym klientem: identyfikacja, komunikacja, asertywność, argumentacja	Agnieszka Chocaj	08-01-2025	12:00	14:00	02:00
11 z 25 Narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem	Agnieszka Chocaj	08-01-2025	14:00	16:00	02:00
12 z 25 Narzędzia ICT i oprogramowanie wspierające zarządzanie relacjami z klientami - narzędzia i oprogramowanie dostępne na rynku.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	08:00	10:00	02:00
13 z 25 CRM - definicja, korzyści i przykłady. Wybór i wdrożenie odpowiedniego systemu CRM.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	10:00	11:00	01:00
14 z 25 Test umiejętności: Przygotowanie projektu badań marketingowych diagnozujących potrzeby i oczekiwania klientów.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 25 Symulacja rozmowy z niezadowolonym klientem - odpowiedź na reklamację.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	12:00	13:00	01:00
16 z 25 Rola marketingowej obsługi klienta w dzisiejszym świecie.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	13:00	15:00	02:00
17 z 25 Określenie profilu idealnego klienta.	Agnieszka Chocaj	11-01-2025	15:00	16:00	01:00
18 z 25 Każdy z nas jest klientem.	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	08:00	09:00	01:00
19 z 25 Oczekiwania klientów.	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	09:00	10:00	01:00
20 z 25 Proces marketingowy obsługi klienta.	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	10:00	12:00	02:00
21 z 25 Badanie potrzeb klientów.	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	12:00	13:00	01:00
22 z 25 Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	13:00	14:00	01:00
23 z 25 Rozwiewanie obiekcji klienta	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	14:00	15:00	01:00
24 z 25 Typy klientów a sposób komunikacji z nimi. Praca z klientem wymagającym	Malgorzata Pankiewicz Buko	18-01-2025	15:00	16:00	01:00
25 z 25 Walidacja	-	18-01-2025	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 691,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	202,76 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,85 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Agnieszka Chocaj

Certyfikowany Moderator Design Thinking. Strateg – praktyk mający na swoim koncie efektywne procesy zarządzania zmianą, rebrandingi oraz strategię komunikacji w obszarach B2B & B2C. Zajmowała się diagnozą i opisem procesów zachodzących w przedsiębiorstwach poddawanych diagnozie w branżach home i building. Jest autorem lub współautorem kilkadziesiąt analiz i diagnoz przedsiębiorstw. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziła kilkadziesiąt szkoleń i projektów rozwojowych z zakresu komunikacji, sprzedaży, marketingu, strategii marketingowych i strategicznego zarządzania przedsiębiorstwem. Przeszkoliła ponad 90 przedsiębiorców i ich pracowników. W ciągu ostatnich 5 lat prowadziłam szkolenia z tematu: strategiczne zarządzanie przedsiębiorstwem i wiele innych.



2 z 2

Małgorzata 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. W ciągu ostatnich 5 lat prowadziła szkolenia z zakresu komunikacji z klientem, sprzedaży i marketingu.

Wykształcenie:

*Szkoła 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

ćwiczenia w formie papierowej, skrypt szkoleniowy

Adres

ul. Piekary 5

61-823 Poznań

woj. wielkopolskie

Pierwszy dzień szkoleniowy odbędzie się w sali szkoleniowej w hotelu Desilva, Piekary 5, 61-823 Poznań

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Skupio

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555