



## Skuteczna sprzedaż bezpośrednia w branży detalicznej

Numer usługi 2024/10/24/118827/2378626

5 600,00 PLN brutto

5 600,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

FIRMA "PROJEKT"  
MARTA URBAŃSKA  
-CENTRUM  
KSZTAŁCENIA  
KADR



📍 Jarosław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 02.12.2024 do 06.12.2024

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby fizyczne, pracownicy zatrudnieni na wszystkich szczeblach, wykonujący zadania związane ze sprzedażą detaliczną i hurtową, menadżerowie, kierownicy i wszystkie osoby odpowiedzialne za planowanie oraz realizowanie sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	01-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik po ukończeniu będzie samodzielnie zarządzał procesem sprzedaży towarów i usług w firmie zarówno na poziomie swoich obowiązków (poziom operacyjny) jak również na poziomie strategicznym. Samodzielnie prowadzi

również działania dotyczące sprzedaży towarów i usług za pomocą narzędzi online. Stosuje optymalne strategie w procesie sprzedaży.

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

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Wskazuje, jak dostosować oferty handlowe do potrzeb klientów.	Określa kluczowe zasady tworzenia oferty handlowej.	Test teoretyczny
Określa zasady tworzenia i zamieszczania tekstów reklamowych na stronie internetowej.	Opisuje zasady tworzenia i zamieszczania tekstów reklamowych na stronach internetowych.	Test teoretyczny
Określa, jak skutecznie komunikować się z klientem i prowadzić negocjacje handlowe.	Wskazuje zasady dobrej komunikacji i prowadzenia negocjacji handlowych.	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**

### **Dzień 1: Wprowadzenie do sprzedaży i obsługi klienta**

1. Znaczenie sprzedaży bezpośredniej w branży detalicznej, rola pracownika w kontakcie z klientem
2. Proces sprzedaży: etapy, strategie, warunki efektywności
3. Typy klientów i ich potrzeby – zrozumienie oczekiwań klientów
  1. Komunikacja w sprzedaży – zasady skutecznej komunikacji z klientem
  2. Rozwijanie relacji z klientem: budowanie zaufania i długotrwałych relacji

## Dzień 2: Techniki sprzedaży

1. Wprowadzenie do podstawowych technik sprzedaży – sprzedaż doradcza
  1. Techniki cross-sellingu i up-sellingu – jak skutecznie proponować dodatkowe produkty?
  2. Korzystanie z promocji i ofert specjalnych w sprzedaży
  3. Ćwiczenia praktyczne: symulacje sprzedaży z klientem, praca w parach

## Dzień 3: Obsługa trudnych sytuacji i reklamacji

1. Zarządzanie trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem: Jak radzić sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowym?
2. Techniki pozytywnego zakończenia sytuacji reklamacyjnych
3. Wzmacnianie lojalności klientów po trudnych sytuacjach
  1. Praktyczne ćwiczenia: scenki z rozwiązywania reklamacji i problemów

## Dzień 4: Marketing i promocje w sprzedaży piekarniczej

1. Podstawy marketingu w sprzedaży bezpośrednie – jak przyciągnąć więcej klientów?
2. Tworzenie i komunikowanie ofert promocyjnych
3. Merchandising: optymalna prezentacja produktów
4. Ćwiczenia praktyczne: opracowywanie i prezentowanie promocji

## Dzień 5: Podsumowanie i doskonalenie technik sprzedaży

1. Powtórzenie głównych technik sprzedaży i obsługi klienta
2. Zaawansowane techniki negocjacji
3. Jak zyskać lojalność klienta i podtrzymać jego zainteresowanie?
4. Ćwiczenia końcowe
5. Test wiedzy i analiza przypadków

Poziom znajomości tematu - brak wymagań.

Szkolenie prowadzone w ramach godzin zegarowych, jedna godz. szkolenia = 60 minut. Przerwy 10-minutowe są uwzględnione w harmonogramie.

Warunkiem niezbędnym osiągnięcia efektu końcowego jest obecność i aktywne uczestnictwo w zajęciach oraz zaliczenie testu końcowego.

Walidację przeprowadza inna osoba, niż prowadząca szkolenie.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 21</b> Znaczenie sprzedaży bezpośredniej w branży detalicznej, rola pracownika w kontakcie z klientem	Marta Urbańska	02-12-2024	07:00	08:50	01:50
<b>2 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	02-12-2024	08:50	09:00	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 21</b> Proces sprzedaży: etapy, strategie, warunki efektywności	Marta Urbańska	02-12-2024	09:00	10:50	01:50
<b>4 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	02-12-2024	10:50	11:00	00:10
<b>5 z 21</b> Typy klientów i ich potrzeby – zrozumienie oczekiwań	Marta Urbańska	02-12-2024	11:00	11:50	00:50
<b>6 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	02-12-2024	11:50	12:00	00:10
<b>7 z 21</b> Komunikacja w sprzedaży – zasady skutecznej komunikacji z klientem	Marta Urbańska	02-12-2024	12:00	13:50	01:50
<b>8 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	02-12-2024	13:50	14:00	00:10
<b>9 z 21</b> Rozwijanie relacji z klientem: budowanie zaufania i długotrwałych relacji	Marta Urbańska	02-12-2024	14:00	15:00	01:00
<b>10 z 21</b> Wprowadzenie do podstawowych technik sprzedaży – sprzedaż doradcza	Marta Urbańska	03-12-2024	07:00	08:50	01:50
<b>11 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	03-12-2024	08:50	09:00	00:10
<b>12 z 21</b> Techniki cross-sellingu i up-sellingu – jak skutecznie proponować dodatkowe produkty?	Marta Urbańska	03-12-2024	09:00	10:50	01:50

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	03-12-2024	10:50	11:00	00:10
<b>14 z 21</b> Korzystanie z promocji i ofert specjalnych w sprzedaży	Marta Urbańska	03-12-2024	11:00	12:50	01:50
<b>15 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	03-12-2024	12:50	13:00	00:10
<b>16 z 21</b> Ćwiczenia praktyczne: symulacje sprzedaży z klientem, praca w parach	Marta Urbańska	03-12-2024	13:00	15:00	02:00
<b>17 z 21</b> Zarządzanie trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem: Jak radzić sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowym?	Marta Urbańska	04-12-2024	07:00	08:50	01:50
<b>18 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	04-12-2024	08:50	09:00	00:10
<b>19 z 21</b> Techniki pozytywnego zakończenia sytuacji reklamacyjnych	Marta Urbańska	04-12-2024	09:00	10:50	01:50
<b>20 z 21</b> Przerwa	Marta Urbańska	04-12-2024	10:50	11:00	00:10
<b>21 z 21</b> Wzmacnianie lojalności klientów po trudnych sytuacjach	Marta Urbańska	04-12-2024	11:00	12:50	01:50

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	5 600,00 PLN
Koszt usługi netto	5 600,00 PLN
Koszt godziny brutto	140,00 PLN
Koszt godziny netto	140,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marta Urbańska

Konsultant oraz administrator platformy e-commerce dla firm , trener informatyk , ekonomista. Od 2019r prowadził szkolenia z zakresu: Aktywnej sprzedaży e-commerce (220h); szkolenia z zakresu marketingu (SEM - szkolenie GOOGLE Ads - poziom zaawansowany140h); Strategiczne podejście do sprzedaży produktu (4 edycje po 60 h); Logistyka i gospodarka magazynowa w przemyśle lekkim (3 edycje po 80 godzin). Od 2020 r prowadzi firmę - Agencja reklamy i turystyki oraz aktywnie kieruje pracami nad pozycjonowaniem stron w przeglądarce GOOGLE.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy.

### Informacje dodatkowe

Aby zaliczyć szkolenie niezbędne jest spełnienie wymagań:

- 100% obecności na zajęciach realizowanych zgodnie z programem szkolenia,
- aktywny udział w zajęciach,
- pozytywna ocena nabytej wiedzy i umiejętności określona na podstawie testu końcowego,
- przerwy wliczone są w czas trwania usługi.

Walidacja prowadzona jest przez osobę inną niż osoba prowadzące usługę. Zajęcia zaplanowano w taki sposób, aby maksymalizować aktywność uczestników i ich działania własne. Zaplanowano również zajęcia w formie wykładowej uposażające uczestników w zakres wiedzy teoretycznej. Uczestnicy otrzymują certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia.

# Adres

ul. Pruchnicka 5  
37-500 Jarosław  
woj. podkarpackie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

# Kontakt



**Marta Urbańska**

**E-mail** [1omegamroz@gmail.com](mailto:1omegamroz@gmail.com)

**Telefon** (+48) 731 188 988