



Mach & Partner
Consulting Sp. z o.o.



Skuteczna komunikacja w zarządzaniu zespołem – budowanie przewagi konkurencyjnej

Numer usługi 2024/10/24/24133/2379304

📍 Warszawa / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 48 h

📅 12.12.2024 do 20.12.2024

10 455,00 PLN brutto

8 500,00 PLN netto

217,81 PLN brutto/h

177,08 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie obejmuje zarówno pracowników odpowiedzialnych za zarządzanie klientami, sprzedaż, rozwój biznesu, jak i marketing oraz operacje magazynowe. Uczestnikami szkolenia mogą być kierownicy biur obsługi klienta, osoby odpowiedzialne za marketing, sprzedaż, logistykę oraz właściciel przedsiębiorstwa. Szkolenie jest dedykowane firmom działającym w modelu B2B, które oferują kompleksową obsługę klientów indywidualnych i sieciowych.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	11-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	48
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej analizy potrzeb komunikacyjnych w zespole oraz identyfikacji barier w współpracy. Uczestnik nauczy się wykorzystywać techniki konstruktywnej informacji zwrotnej, co pozwoli mu efektywnie

zarządzać relacjami wewnętrznymi i budować zaufanie. Szkolenie umożliwi mu samodzielne prowadzenie rozmów handlowych i prezentacji dotyczących przewag konkurencyjnych, a także wdrażanie zasad współpracy w zespole, co przyczyni się do poprawy efektywności.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje zasady konstruktywnej komunikacji w zespole oraz ich wpływ na efektywność współpracy.	Wymienia co najmniej trzy zasady konstruktywnej komunikacji oraz podaje przykłady ich zastosowania w pracy zespołowej	Test teoretyczny
Rozróżnia różne style komunikacji oraz ich skutki w relacjach interpersonalnych	Identyfikuje style komunikacji w podanych scenariuszach oraz wskazuje ich wpływ na sytuację	Test teoretyczny
Wyjaśnia metodę SPIN oraz etapy rozmów handlowych	Prezentuje zrozumienie metody SPIN, opisując jej poszczególne etapy w kontekście przykładowej rozmowy handlowej.	Test teoretyczny
Stosuje techniki konstruktywnej informacji zwrotnej w praktyce	Przeprowadza symulację, w której udziela i przyjmuje feedback zgodnie z zasadami konstruktywnej komunikacji	Test teoretyczny
Korzysta z narzędzi diagnostycznych do oceny funkcji zespołu	Przeprowadza test na pięć funkcji zespołu, analizując wyniki i formułując rekomendacje dotyczące poprawy efektywności zespołu.	Test teoretyczny
Przygotowuje i przeprowadza prezentację przewag konkurencyjnych w oparciu o preferencje klientów.	Prezentuje strategię sprzedażową opartą na przewagach konkurencyjnych, uzasadniając wybór na podstawie potrzeb klientów.	Test teoretyczny
Buduje zaufanie w zespole poprzez aktywne słuchanie i empatyczną komunikację	Uczestniczy w ćwiczeniach grupowych, w których ocenia, jak jego postawy wpływają na zaufanie w zespole, i dostosowuje swoje działania	Test teoretyczny
Rozwija umiejętność współpracy w zespole poprzez aktywne uczestnictwo w dyskusjach i wspólne podejmowanie decyzji	Bierze udział w warsztatach grupowych, w których pracuje nad wspólnym projektem, oceniając swój wkład w grupową dynamikę	Test teoretyczny
Zarządza konfliktami w zespole, stosując techniki rozwiązywania sporów	Analizuje przypadki konfliktów w zespole i proponuje rozwiązania, które są następnie omawiane w grupie.	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Konstruktywna komunikacja w zespole

Moduł 1: Wprowadzenie do konstruktywnej komunikacji

1. Definicja i rodzaje komunikacji w zespole (werbalna, niewerbalna, pisemna)
2. Rola aktywnego słuchania w skutecznej komunikacji
3. Asertywność w komunikacji – jak wyrażać siebie, szanując innych
4. Bariery komunikacyjne – jak je rozpoznawać i unikać

Moduł 2: Przekonania i wyobrażenia a jakość współpracy

1. Jak przekonania indywidualne wpływają na sposób pracy zespołowej
2. Kształtowanie pozytywnych postaw wobec współpracy
3. Rozpoznawanie i modyfikowanie destrukcyjnych wyobrażeń o współpracownikach
4. Ćwiczenia w zakresie rozpoznawania własnych przekonań i ich wpływu na współpracę

Moduł 3: Informacja zwrotna zamiast oceny i krytyki

1. Znaczenie konstruktywnej informacji zwrotnej w pracy zespołowej
2. Różnice między oceną a informacją zwrotną – kiedy krytyka jest destrukcyjna
3. Model udzielania informacji zwrotnej: FUKO (Fakty, Uczucia, Konsekwencje, Oczekiwania)
4. Praktyczne ćwiczenia z udzielania i przyjmowania feedbacku

Moduł 4: Stworzenie obrazu współpracy w zespole

1. Analiza bieżącej współpracy – mocne strony i obszary do poprawy
2. Zasoby zespołu – jak identyfikować i wykorzystywać mocne strony członków zespołu
3. Rozpoznawanie barier i nieporozumień w zespole
4. Warsztat: wspólne stworzenie mapy współpracy zespołowej

Zarządzanie zespołem i budowanie zaufania

Moduł 1: Pięć funkcji zespołu – test i analiza

1. Wprowadzenie do pięciu kluczowych funkcji zespołu: zaufanie, konflikt, zaangażowanie, odpowiedzialność, wyniki
2. Przeprowadzenie testu diagnostycznego na funkcjonowanie zespołu

3. Analiza wyników testu – w których obszarach zespół funkcjonuje najlepiej, a gdzie wymaga poprawy
4. Omówienie wpływu tych funkcji na efektywność współpracy w codziennej pracy zespołowej

Moduł 2: Omówienie funkcji zespołu i ich wpływ na współpracę

1. Zaufanie jako fundament współpracy – co sprzyja, a co niszczy zaufanie w zespole
2. Konflikt jako źródło rozwoju – jak skutecznie zarządzać konfliktem, by był twórczy
3. Zaangażowanie – jak motywować zespół do działania na rzecz wspólnego celu
4. Odpowiedzialność i wyniki – jak mierzyć sukces i rozdzielać odpowiedzialność za efekty zespołowe

Moduł 3: Budowanie zaufania w zespole

1. Przeszkody w budowaniu zaufania – jak je rozpoznać i przezwyciężać
2. Działania sprzyjające budowaniu zaufania w zespole
3. Stworzenie "Dekalogu zaufania" – zasady budowania relacji opartych na zaufaniu
4. Warsztat: zakontraktowanie korzystania z dekalogu w pracy zespołowej

Moduł 4: Wizja przyszłej współpracy

1. Tworzenie wizji współpracy zespołowej w dłuższej perspektywie
2. Jakimi zasobami już dysponujemy, a co wymaga dalszego rozwoju?
3. Planowanie działań i ustalanie priorytetów – od wizji do realizacji
4. Podział odpowiedzialności w zespole za realizację wspólnych celów

Budowanie przewag konkurencyjnych w relacjach z klientem

Moduł 1: Zidentyfikowanie przewag konkurencyjnych

1. Cechy produktów, które mogą stanowić przewagi konkurencyjne
2. Zrozumienie potrzeb i motywacji klientów
3. Tworzenie przewag konkurencyjnych na bazie specyfiki klienta B2B
4. Ćwiczenie: jak komunikować przewagi konkurencyjne klientom

Moduł 2: Preferencje osobowościowe klientów a decyzje zakupowe

1. Zrozumienie wpływu preferencji osobowościowych klientów na ich decyzje zakupowe
2. Jak dostosować komunikację sprzedażową do różnych typów klientów
3. Dopasowanie strategii sprzedaży do potrzeb emocjonalnych klientów
4. Warsztat: symulacja rozmów handlowych z uwzględnieniem preferencji osobowościowych

Moduł 3: Etapy rozmów handlowych

1. Rodzaje rozmów handlowych: telefoniczna, bezpośrednia, spotkanie z klientem
2. Kluczowe etapy w procesie rozmów z klientem – od pierwszego kontaktu po finalizację
3. Bezpieczne i skuteczne działania na każdym etapie rozmów handlowych
4. Dopasowanie przewag konkurencyjnych do poszczególnych etapów rozmowy

Moduł 4: Trening umiejętności sprzedażowych – realne sytuacje

1. Trening umiejętności prezentowania przewag konkurencyjnych
2. Praktyczne ćwiczenia na przykładach branżowych uczestników
3. Trening w symulacjach trudnych rozmów z klientami
4. Omówienie najlepszych praktyk – co działa w sytuacjach handlowych

Doskonalenie umiejętności sprzedażowych i komunikacyjnych

Moduł 1: Metoda SPIN – wprowadzenie

1. Wprowadzenie do modelu SPIN (Sytuacja, Problem, Implikacja, Naprowadzanie na rozwiązanie)
2. Jak stosować SPIN w prezentacji przewag konkurencyjnych
3. Przykłady zastosowania SPIN w sprzedaży produktów i usług
4. Ćwiczenia: Praktyka wykorzystania SPIN w rozmowach handlowych

Moduł 2: Dopasowanie przewag konkurencyjnych do potrzeb klienta

1. Analiza potrzeb klienta w kontekście przewag konkurencyjnych
2. Budowanie wartości poprzez dopasowanie przewag do potrzeb emocjonalnych i funkcjonalnych

- Ćwiczenia: Dopasowywanie przewag do konkretnych sytuacji handlowych
- Strategia utrzymania długofalowych relacji z klientami na bazie przewag konkurencyjnych

Moduł 3: Techniki negocjacyjne w sprzedaży

- Wprowadzenie do podstawowych technik negocjacyjnych
- Jak wykorzystywać przewagi konkurencyjne w procesie negocjacji
- Unikanie pułapek negocjacyjnych – jak nie tracić przewag podczas rozmów
- Ćwiczenia: symulacja negocjacji z klientem

Moduł 4: Zasady efektywnej współpracy między zespołami sprzedażowymi

- Wprowadzenie do zasad współpracy między zespołami w kontekście wdrożenia nowych produktów
- Kluczowe zasady komunikacji między zespołami sprzedażowymi a operacyjnymi
- Określenie wspólnych celów i kontraktowanie zasad współpracy
- Podsumowanie i plan działania: jak wdrożyć zasady współpracy w praktyce

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie do konstruktywnej komunikacji	Adrian Wojciechowski	12-12-2024	09:00	11:00	02:00
2 z 21 Przekonania i wyobrażenia a jakość współpracy	Adrian Wojciechowski	12-12-2024	11:00	13:00	02:00
3 z 21 Przerwa	Adrian Wojciechowski	12-12-2024	13:00	13:15	00:15
4 z 21 Informacja zwrotna zamiast oceny i krytyki	Adrian Wojciechowski	12-12-2024	13:15	15:45	02:30
5 z 21 Stworzenie obrazu współpracy w zespole	Adrian Wojciechowski	12-12-2024	15:45	18:00	02:15
6 z 21 Pięć funkcji zespołu – test i analiza	Adrian Wojciechowski	13-12-2024	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 21 Omówienie funkcji zespołu i ich wpływ na współpracę	Adrian Wojciechowski	13-12-2024	11:00	13:00	02:00
8 z 21 Przerwa	Adrian Wojciechowski	13-12-2024	13:00	13:15	00:15
9 z 21 Budowanie zaufania w zespole	Adrian Wojciechowski	13-12-2024	13:15	15:45	02:30
10 z 21 Wizja przyszłej współpracy	Adrian Wojciechowski	13-12-2024	15:45	18:00	02:15
11 z 21 Zidentyfikowanie przewag konkurencyjnych	Adrian Wojciechowski	19-12-2024	09:00	11:00	02:00
12 z 21 Preferencje osobowościowe klientów a decyzje zakupowe	Adrian Wojciechowski	19-12-2024	11:00	13:00	02:00
13 z 21 Przerwa	Adrian Wojciechowski	19-12-2024	13:00	13:15	00:15
14 z 21 Etapy rozmów handlowych	Adrian Wojciechowski	19-12-2024	13:15	15:45	02:30
15 z 21 Trening umiejętności sprzedażowych – realne sytuacje	Adrian Wojciechowski	19-12-2024	15:45	18:00	02:15
16 z 21 Metoda SPIN – wprowadzenie	Adrian Wojciechowski	20-12-2024	09:00	11:00	02:00
17 z 21 Dopasowanie przewag konkurencyjnych do potrzeb klienta	Adrian Wojciechowski	20-12-2024	11:00	13:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 21 Przerwa	Adrian Wojciechowski	20-12-2024	13:00	13:15	00:15
19 z 21 Techniki negocjacyjne w sprzedaży	Adrian Wojciechowski	20-12-2024	13:15	15:45	02:30
20 z 21 Zasady efektywnej współpracy między zespołami sprzedażowymi	Adrian Wojciechowski	20-12-2024	15:45	17:45	02:00
21 z 21 Walidacja	-	20-12-2024	17:45	18:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 455,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	217,81 PLN
Koszt osobogodziny netto	177,08 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adrian Wojciechowski

Trener z 12-letnim doświadczeniem w obszarze szkoleń i rozwoju, specjalizujący się w praktycznych aspektach zarządzania w branżach FMCG, food service oraz B2B. Jako doświadczony praktyk doskonale zna realia biznesowe, co pozwala mu dostosować programy szkoleniowe do specyficznych potrzeb uczestników. Na każdym etapie szkoleń stawia na maksymalizację efektów, konsekwentnie realizując cele biznesowe firm. Tworzy strategiczne podejście do działania, proponując innowacyjne rozwiązania oraz udoskonalenia do istniejących, sprawdzonych praktyk.

Dzięki umiejętności efektywnego wyznaczania zadań, prowadzi uczestników przez proces realizacji celów i misji organizacji, pomagając im lepiej zrozumieć ich rolę w zespole. Zajmuje się również analityką, zarządzaniem procesami oraz pracą z systemami mobilnymi raportowania i planowania, co czyni go ekspertem w tych obszarach. Jego podejście oparte na praktycznych przykładach oraz interaktywnych metodach nauczania sprzyja przyswajaniu wiedzy i rozwijaniu umiejętności, a liczne rekomendacje od zadowolonych klientów stanowią dowód na jego skuteczność i profesjonalizm w prowadzeniu szkoleń.

W ciągu ostatnich 5 lat, licząc wstecz od dnia rozpoczęcia usługi, aktywnie działał w branży, zbierając i umacniając swoje doświadczenie zawodowe oraz podnosząc swoje kwalifikacje, prowadząc szkolenia związane z tematyką usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Skrypt szkolemniowy
- Prezentacje multimedialne

Informacje dodatkowe

- Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu - wymagane jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć
- Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 45 minut
- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności
- Walidacja i przerwy wliczają się w czas trwania usługi

Adres

ul. ks. Zygmunta Trószczyńskiego 7
01-693 Warszawa
woj. mazowieckie

Kontakt



Katarzyna Sej

E-mail dofinansowania@machconsulting.pl

Telefon (+48) 604 091 875