

DIGOOARTI KAROL
DRAŚPA

Szkolenie- Budowanie długofalowych relacji z klientem

Numer usługi 2024/10/25/21701/2381683

📍 Nowe Miasto Lubawskie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 30.01.2025 do 30.01.2025

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia obejmuje przedsiębiorców, specjalistów ds. marketingu, managerów sprzedaży. Szkolenie skierowane jest do tych, którzy chcą zwiększyć skuteczność działań marketingowych, pozyskać nowych klientów oraz poprawić ich retencję. Również osoby odpowiedzialne za obsługę klienta. Program dostosowany jest zarówno do osób początkujących, jak i z doświadczeniem, poszukujących praktycznych rozwiązań.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	29-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
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 ma na celu rozwinięcie kompetencji w zakresie tworzenia i wdrażania strategii marketingowych, które zwiększają zaangażowanie klientów oraz poprawiają ich lojalność. Uczestnicy zdobędą umiejętności planowania działań marketingowych, analizy rynku oraz oceny skuteczności prowadzonych kampanii, co pozwoli na optymalizację procesów sprzedażowych i zwiększenie efektywności operacyjnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje długofalowe relacje z Klientem	definiuje techniki budowania relacji z Klientem	Wywiad swobodny
	Definiuje psychologiczne podejście do relacji biznesowych	Wywiad swobodny
	Opisuje narzędzia do analizy potrzeb Klienta	Wywiad swobodny
Skutecznie komunikuje się z Klientami	Omawia techniki aktywnego słuchania	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje właściwe pytania w zależności od sytuacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje techniki radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Dokonuje segmentacji Klientów	Wywiad swobodny
Skutecznie sprzedaje produkty firmy	Opisuje kluczowe elementy procesu sprzedaży	Wywiad swobodny
	Dokonuje segmentacji Klientów	Wywiad swobodny
	stosuje techniki domykania sprzedaży	Wywiad swobodny

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

szkolenie w godzinach dydaktycznych, przerwy wliczone do godzin szkolenia.

1. Wprowadzenie do marketingu relacji

Zrozumienie wartości klienta.

Cykl życia klienta.

Rola segmentacji w marketingu relacji.

2. Strategie pozyskiwania klientów

Identyfikacja grupy docelowej. Kanały pozyskiwania klientów. Przyciąganie klientów przez wartość.

3. Utrzymywanie klientów

Budowanie lojalności klientów. Zarządzanie relacjami z klientami. Zadowolenie i satysfakcja klientów.

4. Komunikacja z klientami

Komunikacja wielokanałowa. Personalizacja komunikacji. Obsługa posprzedażowa.

5. Tworzenie długoterminowej wartości

Programy lojalnościowe. Retencja klientów.

Analityka i monitoring klientów.


6. Praktyczne aspekty wdrażania strategii

Case study – przykłady z rynku. Planowanie działań marketingowych.

7. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
 zajęcia	Katarzyna Trzcicka	30-01-2025	08:00	15:30	07:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny

Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Trzcńska

WYKSZTAŁCENIE

- *Wyższa Szkoła Bankowa, Poznań – Licencjat październik 1998 – czerwiec 2000
- *Wyższa Szkoła Bankowa, Toruń – Magister Ekonomii październik 2000 – czerwiec 2002
- *SWPS, Poznań – Studia Podyplomowe październik 2013 – czerwiec 2014

Aranżacja Wnętrz

- *liczne kursy i szkolenia zakończone Certyfikatami

DZIAŁALNOŚĆ

- *Własna działalność gospodarcza
- *Nowomiejska Akademia Kobiet
 - Prezes Stowarzyszenia i Założyciel Wrzesień 2020
- Obecnie działa jako szkoleniowiec, trener i walidator w takich tematach jak:
 - Zarządzanie zespołem ludzi i aktywowanie ich do działania
 - Skuteczne rozwiązywanie problemów
 - Umiejętność dostrzegania w ludziach potencjału i zachęcanie ich do rozwoju i działania
 - Umiejętność ustalania priorytetów i samodzielność
 - Komunikatywność i praca zespołowa
 - Prowadzenie fanpage na FB i Instagramie
 - Pakiet MS Oce, Canva
 - Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń od ponad 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

prezentacja online, opieka poszkoleniowa, notatnik, długopis

Adres

ul. Grunwaldzka 10
13-300 Nowe Miasto Lubawskie
woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Emilia Nowakowska

E-mail emilia.draspa@gmail.com

Telefon (+48) 661 453 724