



PERFECTA Anna  
Miastkowska



## Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta czyli pomaganie przez sprzedawanie. Szkolenie w formie stacjonarnej.

Numer usługi 2024/10/28/148838/2384332

📍 Białystok / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 06.12.2024 do 13.12.2024

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 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>	Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	3
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	29-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	21
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje proces sprzedaży .	Wymienia etapy procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Wymienia kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta.	Test teoretyczny
	Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym.	Test teoretyczny
Opisuje kim jest klient i zasady tworzenia Buyer Persony .	Określa zasady tworzenia Buyer Persony .	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy osobowości klientów.	Test teoretyczny
Definiuje potrzeby klientów.	Wymienia odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy.	Test teoretyczny
Diagnostuje i unika podstawowe błędy popełniane w procesie sprzedaży.	Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie.	Test teoretyczny
Wdraża negocjacje i skutecznie przekonuje klienta do proponowanego rozwiązania.  Tworzy interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem.	Wymienia trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta .	Test teoretyczny
	Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu.	Test teoretyczny
	Przygotowuje ofertę językiem korzyści.	Test teoretyczny
	Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty.	Test teoretyczny
	Obsługuje odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców.	Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową.	Test teoretyczny
	Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców	Test teoretyczny
	Tworzy różne rodzaje angażującego contentu.	Test teoretyczny
Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Rozróżnia zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem.	Test teoretyczny
Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych.	Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży.	Test teoretyczny
	Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych.	Test teoretyczny
Stosuje skuteczny prospecting.	Stosuje proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych.	Test teoretyczny
Planuje pracę w sposób niewymagający nadzoru	Planuje pracę sprzedażową i obsługi klienta	Test teoretyczny
	Definiuje efekty własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość.	Test teoretyczny
Współpracuje i buduje relacje.	Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### **Warunki uznania kompetencji**

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

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?**

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?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## **Program**

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.
2. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
3. Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów. Budowanie relacji.
4. „Kamień w butcie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?
5. Właściwe zadawanie pytań.
6. Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta?
7. Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.
8. Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.
9. Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?
10. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
11. Skuteczna finalizacja.
12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.
13. Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.
14. Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju.
15. Walidacja.

Szkolenie trwa 21 godzin zegarowych, każda godzina to 60 minut. Przerwy oraz walidacja wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 3 osoby.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 22</b> Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.	Anna Miastkowska	06-12-2024	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 22</b> Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.	Anna Miastkowska	06-12-2024	10:00	12:00	02:00
<b>3 z 22</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	06-12-2024	12:00	12:15	00:15
<b>4 z 22</b> Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów. Budowanie relacji.	Anna Miastkowska	06-12-2024	12:15	14:00	01:45
<b>5 z 22</b> Przerwa lunch	Anna Miastkowska	06-12-2024	14:00	14:30	00:30
<b>6 z 22</b> „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?	Anna Miastkowska	06-12-2024	14:30	16:00	01:30
<b>7 z 22</b> Właściwe zadawanie pytań.	Anna Miastkowska	07-12-2024	09:00	10:00	01:00
<b>8 z 22</b> Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta.	Anna Miastkowska	07-12-2024	10:00	11:00	01:00
<b>9 z 22</b> Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.	Anna Miastkowska	07-12-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>10 z 22</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	07-12-2024	12:00	12:15	00:15
<b>11 z 22</b> Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.	Anna Miastkowska	07-12-2024	12:15	13:15	01:00
<b>12 z 22</b> Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?	Anna Miastkowska	07-12-2024	13:15	15:00	01:45
<b>13 z 22</b> Przerwa lunch	Anna Miastkowska	07-12-2024	15:00	15:30	00:30
<b>14 z 22</b> Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?	Anna Miastkowska	07-12-2024	15:30	16:00	00:30
<b>15 z 22</b> Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ? c.d.	Anna Miastkowska	13-12-2024	09:00	10:00	01:00
<b>16 z 22</b> Skuteczna finalizacja.	Anna Miastkowska	13-12-2024	10:00	11:00	01:00
<b>17 z 22</b> Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.	Anna Miastkowska	13-12-2024	11:00	12:30	01:30
<b>18 z 22</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	13-12-2024	12:30	12:45	00:15
<b>19 z 22</b> Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.	Anna Miastkowska	13-12-2024	12:45	14:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 22 Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju.	Anna Miastkowska	13-12-2024	14:15	15:00	00:45
21 z 22 przerwa lunch	Anna Miastkowska	13-12-2024	15:00	15:30	00:30
22 z 22 Egzamin. Test wiedzy. Podsumowanie i zakończenie szkolenia.	-	13-12-2024	15:30	16:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży,

zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Work Booka przekazanego w formie **elektronicznej** uczestnikom szkolenia.

**1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min. Przerwy i walidacja wliczone są w czas usługi**

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Adres

ul. Ogrodowa 4/U12

15-011 Białystok

woj. podlaskie

Klimatyzacja

Wi-fi

Laboratorium komputerowe

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Anna Miastkowska**

**E-mail** [kontakt@annamiastkowska.pl](mailto:kontakt@annamiastkowska.pl)

**Telefon** (+48) 500 100 154