



Profesjonalna obsługa klienta - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2024/10/28/161638/2384548

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

KORYCKI &
GRACZYK
CONSULTING
GROUP SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 09.12.2024 do 11.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób kontaktujących się z klientem, chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu obsługi klienta, w szczególności z budowania trwałych relacji z klientami oraz podnoszenia efektywności pracy zespołu sprzedażowego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	08-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Obsługa klienta; techniki sprzedażowe" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu obiekcje

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Poprawnie komunikuje się z klientem	Test teoretyczny
	Zadaje odpowiednie pytania otwarte	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
Przeprowadza pełny proces obsługi klienta	Bada potrzeby klientów	Test teoretyczny
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny
	Reaguje na obiekcje i reakcje	Test teoretyczny
	Stosuje badanie potrzeb	Test teoretyczny
Charakteryzuje procesy obsługi klienta	Przedstawia produkt\usługę	Test teoretyczny
	Kontraktuje klientów	Test teoretyczny
	Skutecznie finalizuje transakcje	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 PIERWSZY:

1. Komunikacja

- Asertywność
- Empatia

2. Informacja zwrotna – konstruktywna

- Metody: FUKO,SBI,STOP – START, GOLD

3. Rodzaje klientów

- Różnice indywidualne – czyli dlaczego pięknie się różnimy?

4. Aktywne słuchanie

- Metoda LORAC
- Parafrazowanie - ćwiczenie

DZIEŃ DRUGI:

1. Badanie potrzeb

- Jak zadawać pytania w odpowiedni sposób?

2. Kultura służenia

3. Podejmowanie decyzji

- Klient racjonalny czy nieracjonalny
- Rola emocji

4. Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca

- Mowa werbalna i niewerbalna
- Perswazja
- Ingracjacja I Intymidacja

DZIEŃ TRZECI:

1. Fazy sprzedaży

2. Techniki sprzedaży

- Rozmowa telefoniczna
- Sprzedaż bezpośrednia

3. Prezentacja oferty

- Produkty dodatkowe
- Cecha zaleta korzyść

4. Zamknięcie sprzedaży

5. Podsumowanie plus test - walidacja

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie	Dominik Hamera	09-12-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 21 Komunikacja	Dominik Hamera	09-12-2024	08:30	10:00	01:30
3 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	09-12-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 21 Informacja zwrotna – konstruktywna	Dominik Hamera	09-12-2024	10:30	12:30	02:00
5 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	09-12-2024	12:30	13:00	00:30
6 z 21 Rodzaje klientów	Dominik Hamera	09-12-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 21 Aktywne słuchanie	Dominik Hamera	09-12-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 21 Badanie potrzeb	Dominik Hamera	10-12-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	10-12-2024	10:00	10:30	00:30
10 z 21 Kultura służenia	Dominik Hamera	10-12-2024	10:30	12:30	02:00
11 z 21 Podejmowanie decyzji	Dominik Hamera	10-12-2024	12:30	13:30	01:00
12 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	10-12-2024	13:30	14:00	00:30
13 z 21 Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca	Dominik Hamera	10-12-2024	14:00	15:00	01:00
14 z 21 Fazy sprzedaży	Dominik Hamera	11-12-2024	08:00	10:00	02:00
15 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	11-12-2024	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 21 Techniki sprzedaży	Dominik Hamera	11-12-2024	10:30	11:30	01:00
17 z 21 Prezentacja oferty	Dominik Hamera	11-12-2024	11:30	12:30	01:00
18 z 21 Przerwa	Dominik Hamera	11-12-2024	12:30	13:00	00:30
19 z 21 Zamknięcie sprzedaży	Dominik Hamera	11-12-2024	13:00	13:30	00:30
20 z 21 Podsumowanie	Dominik Hamera	11-12-2024	13:30	14:00	00:30
21 z 21 Test - walidacja	-	11-12-2024	14:00	15:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dominik Hamera

Posiada 9 lat doświadczenia w pozyskiwaniu funduszy. Firma, którą prowadzi pozyskała ponad 100 000 000 zł dla swoich klientów. Specjalizuje się w doradztwie biznesowym, unijnym, w zakresie pozyskiwania funduszy zewnętrznych, zarządzaniu, procesami motywacyjnymi. Prowadzi szkolenia z indywidualne oraz grupowe m.in. „Motywacja pracowników w zarządzaniu zespołem” „Zarządzanie

procesami w biznesie” „Budowanie motywacji i zaangażowania pracowników” „Pozyskiwanie funduszy unijnych”, „Automotywacja pracowników”.

Od ponad 8 lat prowadzi przedsiębiorstwo doradcze w zakresie pozyskiwania funduszy unijnych, zarządzania strategicznego w firmie. Zajmuje się oceną i kontroli systemu organizacji procesów zachodzących w firmie.

Posiada wykształcenie wyższe zdobyte na AWF Warszawa, kierunek wychowanie fizyczne, specjalizacja menedżer. Współpracuje z Ministerstwem Sportu i Turystyki.

Przeprowadził ponad 1000 godzin szkoleń dla firm z sektora MŚP oraz organizacji pozarządowych.

Współpracuje z podmiotami ekonomii społecznej. Prowadzi diagnozy potrzeb rozwojowych oraz szkoleniowych. Prowadzi szkolenia dla właścicieli firm oraz kadry kierowniczej z zarządzania strategicznego w firmie, zarządzania procesami oraz motywacyjne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Komplet materiałów zostanie wysłany na maila każdego z uczestników szkolenia. Będą to podręczniki wraz z prezentacjami danego szkolenia.

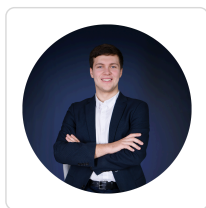
Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dopiero po pozytywnym wyniku testu sprawdzającego wiedzę, który odbędzie się na ostatnich zajęciach. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - microsoft teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Wojciech Graczyk

E-mail wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl

Telefon (+48) 698 291 420