



KAROL RYWOCKI



## Obsługa i komunikacja ze strategicznymi klientami

Numer usługi 2024/11/03/160690/2393299

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 21.04.2025 do 22.04.2025

3 160,00 PLN brutto

3 160,00 PLN netto

197,50 PLN brutto/h

197,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	pracodawcy i pracownicy związani z obsługą klienta ( oraz klienta strategicznego)
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	20-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

## Cel

### Cel edukacyjny

Kurs przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta. Pozwala zidentyfikować typy klientów. Daje możliwość zdobycia umiejętności i technik obsługi klientów "trudnych" oraz klientów strategicznych firmy.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Klasyfikacja klientów	rozdziela typy klientów, potrafi ocenić czy jest to klient strategiczny, trudny czy standardowy	Wywiad swobodny
Analiza potrzeb biznesowych klienta	identyfikuje listę potrzeb biznesowych klienta według ważności, czasu realizacji itp.	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

1. Typy klientów
2. Sposoby pokonywania trudności
3. Umiejętność słuchania i zadawania pytań.
4. Sposoby zamykania sprzedaży
5. Analiza potrzeb biznesowych
6. Administracja posprzedażowa
7. Walidacja.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 7</b> Zajęcia	Karol Rywocki	21-04-2025	08:00	11:00	03:00
<b>2 z 7</b> Przerwa	Karol Rywocki	21-04-2025	11:00	11:15	00:15
<b>3 z 7</b> Zajęcia	Karol Rywocki	21-04-2025	11:15	14:00	02:45
<b>4 z 7</b> Zajęcia	Karol Rywocki	22-04-2025	08:00	11:00	03:00
<b>5 z 7</b> Przerwa	Karol Rywocki	22-04-2025	11:00	11:15	00:15
<b>6 z 7</b> Zajęcia	Karol Rywocki	22-04-2025	11:15	13:30	02:15
<b>7 z 7</b> Władacja	-	22-04-2025	13:30	14:00	00:30

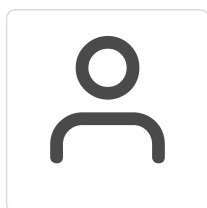
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 160,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 160,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Karol Rywocki

Karol Rywocki jest doświadczonym managerem, wieloletnim dyrektorem sprzedaży i marketingu, dyrektorem zarządzającym, trenerem, wykładowcą akademickim.

Posiada 27 letnie doświadczenie zawodowe zdobyte w takich firmach jak:

Mars Polska, Castrol (BP), Carlsberg Polska, Candyking (Cloetta AB), Browar Czarnków S.A,

Stovit Group (Angel Camacho Alimentacion).

Doktor w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Obecnie pracuje jako adiunkt w Zakładzie Zarządzania w Państwowej Akademii Nauk Stosowanych we Włocławku.

Prowadzi również zajęcia na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu.  
Główne dziedziny rozwojowe, którymi się zajmuje to: zarządzanie strategiczne, przywództwo, zarządzanie sprzedażą (również techniki sprzedaży i negocjacje), zachowania konsumenckie, budowanie efektywnych zespołów pracowniczych (w tym programy motywacyjne), innowacje w przedsiębiorstwie, budowanie wizerunku menedżera.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

uczestnicy otrzymają skrypt, szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, przerwy liczą się do czasu szkolenia

## Adres

ul. Storczykowa 69  
87-100 Toruń  
woj. kujawsko-pomorskie

## Kontakt



**KAROL RYWOCKI**

**E-mail** [karol.rywocki@onet.pl](mailto:karol.rywocki@onet.pl)

**Telefon** (+48) 603 764 250