



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji



Budowanie długofalowych relacji z klientem

Numer usługi 2024/11/13/50129/2409244

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 19 h

📅 26.11.2024 do 29.11.2024

4 446,00 PLN brutto

4 446,00 PLN netto

234,00 PLN brutto/h

234,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia obejmuje pracowników działów sprzedaży, menedżerów, specjalistów ds. marketingu i PR, a także właścicieli mikro i małych firm. Szkolenie skierowane jest również do specjalistów ds. obsługi klienta, konsultantów biznesowych oraz pracowników sektora usług, gdzie kluczowe jest utrzymanie trwałych relacji z klientami. Celem jest rozwój umiejętności budowania lojalnych i długoterminowych relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	13
Data zakończenia rekrutacji	25-11-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	19
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności uczestników w zakresie nawiązywania, utrzymywania i rozwijania trwałych, wartościowych relacji z klientami oraz przekazanie wiedzy na temat strategii i technik budowania zaufania oraz

lojalności klientów, które są kluczowe dla długoterminowego sukcesu firmy. Szkolenie wspiera rozwój kompetencji interpersonalnych, strategicznych i operacyjnych, co umożliwia firmom zwiększenie satysfakcji klientów i utrzymanie ich na dłuższą metę.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje potrzeby klientów i dostosowuje działania do ich oczekiwań.	Przeprowadza analizę potrzeb klienta na podstawie dostarczonych danych, uzasadniając swoje wybory.	Test teoretyczny
	Dostosowuje strategię działania w zależności od zidentyfikowanych potrzeb i oczekiwań klientów.	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje grupę docelową klientów i wybiera odpowiednie kanały pozyskiwania.	Uczestnik przydziela odpowiednie kanały komunikacji na podstawie analizy specyfiki grupy docelowej.	Test teoretyczny
	Ocenia efektywność kanałów pozyskiwania klientów w kontekście wybranej grupy docelowej.	Test teoretyczny
Uczestnik tworzy strategię budowania lojalności klientów, które wspierają długoterminową współpracę.	Uczestnik wykazuje zrozumienie dla mechanizmów lojalnościowych, dostosowując je do specyficznych grup klientów.	Test teoretyczny
	Opracowuje działania wspierające lojalność, bazując na analizie dotychczasowych relacji z klientami.	Test teoretyczny
Uczestnik dostosowuje komunikację do indywidualnych potrzeb klientów, uwzględniając różnorodne kanały kontaktu.	Uczestnik wykazuje umiejętność personalizacji przekazu poprzez wybór odpowiednich kanałów komunikacji dla różnych grup klientów.	Test teoretyczny
	Przeprowadza analizę efektywności komunikacji wielokanałowej, wskazując na korzyści wynikające z indywidualizacji kontaktu.	Test teoretyczny
Uczestnik opracowuje plan działań marketingowych z uwzględnieniem budowania długoterminowych relacji z klientami.	Uczestnik przedstawia plan działań marketingowych, który uwzględni długoterminową strategię relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Analizuje i wprowadza zmiany do planu działań, bazując na analizie przypadków i wynikach z rynku.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Wszystkie efekty uczenia się będą wpisane do certyfikatu potwierdzającego uzyskanie kompetencji.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

W certyfikacie będzie wpisane, 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?

Szkolenie prowadzi jedna osoba, a walidację przeprowadza inna osoba, co zapewnia rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Te informacje również zostaną dodane do certyfikatu.

Program

1. Wprowadzenie do marketingu relacji

- Identyfikacja potrzeb klientów
- Techniki aktywnego słuchania
- Ustalanie priorytetów klienta i personalizacja podejścia

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

- Planowanie działań marketingowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Wprowadzenie do marketingu relacji: identyfikacja potrzeb klientów	Hanna Wiczanowska	26-11-2024	14:00	16:00	02:00
2 z 17 Techniki aktywnego słuchania	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	09:00	10:00	01:00
3 z 17 Ustalanie priorytetów klienta i personalizacja podejścia	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	10:00	11:00	01:00
4 z 17 Strategie pozyskiwania klientów: identyfikacja grupy docelowej	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 17 Strategie pozyskiwania klientów: kanały pozyskiwania klientów	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	12:00	13:00	01:00
6 z 17 Strategie pozyskiwania klientów: przyciąganie klientów przez wartość	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 17 Utrzymywanie klientów: budowanie lojalności klientów	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 17 Utrzymywanie klientów: zarządzanie relacjami z klientami	Hanna Wiczanowska	27-11-2024	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 Utrzymywanie klientów: zadowolenie i satysfakcja klientów	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	08:00	09:00	01:00
10 z 17 Praktyczne aspekty wdrażania strategii: planowanie działań marketingowych	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	08:00	09:00	01:00
11 z 17 Komunikacja z klientami - komunikacja wielokanałowa	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	09:00	10:00	01:00
12 z 17 Komunikacja z klientami: personalizacja komunikacji	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	10:00	11:00	01:00
13 z 17 Komunikacja z klientami: obsługa posprzedażowa	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	11:00	12:00	01:00
14 z 17 Tworzenie długoterminowej wartości: programy lojalnościowe	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	12:00	13:00	01:00
15 z 17 Tworzenie długoterminowej wartości: retencja klientów	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	13:00	14:30	01:30
16 z 17 Tworzenie długoterminowej wartości: analityka i monitoring klientów	Hanna Wiczanowska	28-11-2024	14:30	16:00	01:30
17 z 17 Walidacja	-	29-11-2024	11:00	12:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 446,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 446,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	234,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	234,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Hanna Wiczanowska

Hanna Wiczanowska to certyfikowany trener biznesu z wieloletnim doświadczeniem w obszarze budowania długofalowych relacji z klientem. Współpracowała z renomowanymi instytucjami, takimi jak Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Warszawski oraz Jeronimo Martins Polska S.A., a także z międzynarodowymi organizacjami, w tym Service Civil International. Jej bogate doświadczenie obejmuje prowadzenie szkoleń z zakresu marketingu online, promocji produktów i usług, a także strategii komunikacji, co pozwala jej skutecznie wspierać firmy w budowaniu trwałych więzi z klientami.

Specjalizuje się w zastosowaniu storytellingu oraz zaawansowanych technik perswazji, które są kluczowe w procesie tworzenia wartościowych relacji biznesowych. Jej podejście opiera się na indywidualnym dopasowaniu strategii komunikacyjnych do potrzeb klienta, co umożliwi nie tylko zwiększenie sprzedaży, ale także budowanie lojalności i zaangażowania odbiorców.

Hanna Wiczanowska prowadzi praktyczne i interaktywne szkolenia, które kładą nacisk na rozwijanie umiejętności miękkich, takich jak efektywna komunikacja, zarządzanie relacjami oraz budowanie zaufania. Jej programy szkoleniowe pomagają uczestnikom nie tylko w osiągnięciu natychmiastowych wyników, ale również w tworzeniu fundamentów pod długotrwałe relacje, które są kluczowe dla sukcesu w dynamicznym środowisku biznesowym.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik po ukończonym szkoleniu otrzyma Certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały w formie prezentacji przygotowanej na potrzeby szkolenia.

Informacje dodatkowe

Przerwy sygnalizowane są przez osobę prowadzącą i zapisywane na czacie w platformie szkoleniowej.

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu z prędkością przesyłu co najmniej 5MB/s oraz wyposażonego w mikrofon, kamerę i głośnik.

Urządzenie powinno posiadać:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy;
- 2 GB pamięci RAM lub więcej;
- System operacyjny Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS, Android, IOS - zalecane najnowsze wersje;

Szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce internetowej. Wymagane jest posiadanie jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera, Safari.

Kody dostępowe do usługi:

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą platformy LiveWebinar – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Program umożliwia prezentację ekranu.

<https://livewebinar.com/442-542-624>

Link wygaśnie po zakończeniu szkolenia.

Uczestnicy, trener oraz Operator Regionalny drogą mailową otrzymają dostęp tj. link i hasło przed rozpoczęciem szkolenia

Kontakt



Natallia Paulenka

E-mail paulenka@bosfundacja.pl

Telefon (+48) 536 210 297