



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji



Szkolenie z zakresu: Zarządzanie przedsiębiorstwem: sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2024/11/14/50129/2411218

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 19 h

📅 25.11.2024 do 05.12.2024

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	Grupą docelową szkolenia są menedżerowie sprzedaży i obsługi klienta, kierownicy działów handlowych oraz przedsiębiorcy chcący zwiększyć efektywność zarządzania relacjami z klientami. Skierowane jest także do specjalistów ds. sprzedaży, pracowników obsługi klienta oraz konsultantów biznesowych, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności sprzedażowe i negocjacyjne. Szkolenie dedykowane jest zarówno nowym pracownikom w tych obszarach, jak i firmom chcącym zwiększyć konkurencyjność poprzez poprawę jakości obsługi i efektywności zespołów sprzedażowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2024
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

Rozwinięcie umiejętności skutecznego zarządzania procesami sprzedażowymi oraz relacjami z klientami, z naciskiem na zwiększenie efektywności sprzedaży i poprawę jakości obsługi. Szkolenie ma na celu wyposażyć uczestników w praktyczne narzędzia i umiejętności, które pozwolą na optymalizację procesów biznesowych, zwiększenie lojalności klientów i osiągnięcie lepszych wyników sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik charakteryzuje rolę sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie oraz rozpoznaje kluczowe wyzwania współczesnego rynku.</p>	<p>Uczestnik definiuje znaczenie sprzedaży i obsługi klienta w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa oraz uzasadnia ich wpływ na wyniki finansowe.</p> <p>Uczestnik identyfikuje i wyjaśnia kluczowe wyzwania rynku, takie jak zmieniające się oczekiwania klientów, digitalizacja i rosnąca konkurencja.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik planuje strategię sprzedażową firmy, segmentuje klientów oraz tworzy ofertę wartości dostosowaną do ich potrzeb.</p>	<p>Uczestnik rozróżnia różne segmenty klientów oraz projektuje strategię sprzedażową z uwzględnieniem tych segmentów.</p> <p>Uczestnik tworzy ofertę wartości dla wybranych segmentów klientów, uzasadniając, w jaki sposób oferta spełnia specyficzne potrzeby.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik rozpoznaje motywacje zakupowe klientów oraz stosuje odpowiednie techniki negocjacyjne, radząc sobie z obiekcjami.</p>	<p>Uczestnik wyjaśnia psychologiczne aspekty procesu zakupowego oraz charakteryzuje czynniki wpływające na decyzje klientów.</p> <p>Uczestnik przeprowadza symulację negocjacji, skutecznie radząc sobie z obiekcjami klienta, stosując odpowiednie techniki negocjacyjne.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik projektuje proces zarządzania relacjami z klientami, wykorzystując system CRM oraz buduje długoterminową lojalność klientów</p>	<p>Uczestnik obsługuje system CRM, monitorując i analizując dane dotyczące relacji z klientami</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik przedstawia plan działań mających na celu zwiększenie lojalności klientów, uwzględniając metody długofalowej obsługi klienta</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik organizuje i nadzoruje pracę zespołu sprzedażowego, wykorzystując narzędzia do analizy efektywności oraz motywowania zespołu	Uczestnik tworzy plan delegowania zadań i motywowania zespołu sprzedażowego, z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb pracowników	Test teoretyczny
	Uczestnik monitoruje wyniki sprzedażowe zespołu, analizując wskaźniki efektywności (KPI) i proponując działania naprawcze	Test teoretyczny
Uczestnik zarządza trudnymi sytuacjami z klientami oraz stosuje skuteczne techniki rozwiązywania reklamacji, utrzymując pozytywne relacje	Uczestnik przeprowadza symulację rozmowy z klientem w trudnej sytuacji, skutecznie rozwiązując problem i wyjaśniając zastosowane techniki	Test teoretyczny
	Uczestnik opracowuje plan działania w przypadku wystąpienia reklamacji, uwzględniając metody utrzymania pozytywnej 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?

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 zarządzania sprzedażą i obsługą klienta

- Rola sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie.
- Kluczowe wyzwania współczesnego rynku.

- Budowanie strategii sprzedażowej i obsługi klienta.

2. Budowanie strategii sprzedażowej

- Definiowanie strategii sprzedażowej firmy.
- Segmentacja klientów i identyfikacja kluczowych segmentów.
- Tworzenie oferty wartości i dopasowanie jej do potrzeb klienta.

3. Psychologia sprzedaży i techniki negocjacyjne

- Zrozumienie motywacji zakupowych klientów.
- Budowanie relacji z klientem na podstawie psychologii sprzedaży.
- Techniki negocjacyjne w sprzedaży, radzenie sobie z obiekcjami.

4. Zarządzanie relacjami z klientami

- Kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta.
- Zastosowanie systemów CRM do zarządzania relacjami z klientami.
- Budowanie długoterminowej lojalności klientów.

5. Zarządzanie zespołem sprzedażowym

- Motywowanie i rozwój zespołu sprzedażowego.
- Delegowanie zadań i efektywna komunikacja w zespole.
- Analiza wyników sprzedażowych – kluczowe wskaźniki efektywności (KPI).

6. Rozwiązywanie problemów i reklamacji w obsłudze klienta

- Zarządzanie trudnymi sytuacjami z klientami.
- Techniki rozwiązywania reklamacji i konfliktów.
- Utrzymanie pozytywnych relacji mimo problemów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Rola sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie	Artur Gryzik	25-11-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 19 Kluczowe wyzwania współczesnego rynku	Artur Gryzik	25-11-2024	09:00	10:00	01:00
3 z 19 Budowanie strategii sprzedażowej i obsługi klienta	Artur Gryzik	25-11-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 19 Definiowanie strategii sprzedażowej firmy	Artur Gryzik	25-11-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 19 Segmentacja klientów i identyfikacja kluczowych segmentów	Artur Gryzik	25-11-2024	12:00	13:00	01:00
6 z 19 Tworzenie oferty wartości i dopasowanie jej do potrzeb klienta	Artur Gryzik	25-11-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 19 Zrozumienie motywacji zakupowych klientów	Artur Gryzik	25-11-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 19 Budowanie relacji z klientem na podstawie psychologii sprzedaży	Artur Gryzik	25-11-2024	15:00	16:00	01:00
9 z 19 Techniki negocjacyjne w sprzedaży, radzenie sobie z obiekcjami	Artur Gryzik	26-11-2024	08:00	09:00	01:00
10 z 19 Kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta	Artur Gryzik	26-11-2024	09:00	10:00	01:00
11 z 19 Zastosowanie systemów CRM do zarządzania relacjami z klientami	Artur Gryzik	26-11-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 19 Budowanie długoterminowej lojalności klientów	Artur Gryzik	26-11-2024	11:00	12:00	01:00
13 z 19 Motywowanie i rozwój zespołu sprzedażowego	Artur Gryzik	26-11-2024	12:00	13:00	01:00
14 z 19 Delegowanie zadań i efektywna komunikacja w zespole	Artur Gryzik	26-11-2024	13:00	14:00	01:00
15 z 19 Analiza wyników sprzedażowych – kluczowe wskaźniki efektywności (KPI)	Artur Gryzik	26-11-2024	14:00	15:00	01:00
16 z 19 Zarządzanie trudnymi sytuacjami z klientami	Artur Gryzik	26-11-2024	15:00	16:00	01:00
17 z 19 Techniki rozwiązywania reklamacji i konfliktów	Artur Gryzik	27-11-2024	08:00	09:00	01:00
18 z 19 Utrzymanie pozytywnych relacji mimo problemów	Artur Gryzik	27-11-2024	09:00	10:00	01:00
19 z 19 Walidacja	-	05-12-2024	10:00	11:00	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

Artur Gryzik

Artur Gryzik to doświadczony trener biznesu oraz praktyk zarządzania w obszarze sprzedaży i kierowania zespołami sprzedażowymi. Zrealizował ponad 7000 godzin szkoleń, zdobywając szerokie doświadczenie w pracy z różnorodnymi organizacjami.

Swoje kompetencje budował m.in. jako Manager Zespołu Trenerów w LUKAS Banku SA, gdzie pełnił także rolę trenera wewnętrznego i dyrektora oddziału. Ponadto, pracował jako przedstawiciel handlowy w LUKAS Banku SA oraz Centralnym Towarzystwie Leasingowym SA. Jest absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego na Wydziale Ekonomii, gdzie uzyskał tytuł magistra, oraz Wyższej Szkoły Języków Obcych i Ekonomii w Częstochowie. Ukończył liczne kursy i szkolenia, m.in. Certyfikat Extended DISC, Profesjonalny Menedżer Szkoleń, Szkoła Trenerów, Train the Trainee oraz Projektowanie i prowadzenie szkoleń. Jego specjalizacje obejmują doskonalenie umiejętności menedżerskich, rozwój kompetencji sprzedażowych, komunikację wewnętrzną, negocjacje, coaching menedżerów i sprzedawców, zarządzanie strukturą sprzedaży, a także obsługę klienta i współpracę w trudnych sytuacjach. Dodatkowo, prowadzi ocenę umiejętności kadry menedżerskiej i handlowców metodą Assessment Center.

Artur Gryzik przeprowadził szkolenia dla wielu znanych firm, w tym Tarczyński SA, KGHM Metraco, Sokołów SA, MEDIA MARKT, Agata Meble SA i inne. Jego podejście opiera się na praktycznych rozwiązaniach, które wspierają rozwój kompetencji menedżerskich i sprzedażowych, zwiększając efektywność organizacji.

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/135-788-738>

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