



Sekwencja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Brak ocen dla tego dostawcy

## Doradztwo w zakresie obsługi klientów sklepu i serwisu rowerowego.

Numer usługi 2024/11/15/10268/2414904

📍 Warszawa / stacjonarna

👤 Mentoring

🕒 29 h

📅 22.01.2025 do 03.02.2025

15 500,00 PLN brutto

12 601,63 PLN netto

534,48 PLN brutto/h

434,54 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>	Grupę docelową usługi stanowią osoby prowadzące działalność gospodarczą, kierownictwo przedsiębiorstw z sektora MMŚP oraz osoby odpowiedzialne za obsługę klientów w sklepie i serwisie rowerowym.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	1
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	16-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	29
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług doradczych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem mentoringu jest rozwój umiejętności sprzedażowych, organizacyjnych i komunikacyjnych pracownika sklepu rowerowego. Program obejmuje analizę procesów obsługi klienta, skuteczne techniki sprzedażowe oraz zarządzanie zleceniami serwisowymi. Uczestnik zdobędzie wiedzę na temat skutecznej promocji, budowania relacji z klientami oraz zwiększania efektywności operacyjnej sklepu.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik umie budować długoterminowe relacje z klientami, dbając o pozytywne doświadczenia podczas wizyty w sklepie	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje wąskie gardła swoich działań i zna sposoby na usprawnienie pracy	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	Wywiad swobodny
Uczestnik wie jak efektywnie ustawić priorytety dla swoich zadań	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	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, 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

Usługa jest dedykowana jednej firmie. Praca uczestników oraz trenera będzie opierać się na uwarunkowaniach danego przedsiębiorstwa. W usłudze może wziąć udział 1 osoba.

Mentoring obejmuje następujący zakres tematyczny:

### 1. Analiza procesów w sklepie rowerowym

- Analiza ścieżki klienta w sklepie – od wejścia do finalizacji zakupu.
- Omówienie działań realizowanych przez pracownika – od przyjęcia klienta po zarządzanie zleceniami serwisowymi.
- Identyfikacja kluczowych punktów styku z klientem i obszarów do usprawnienia.

## 1. Techniki sprzedaży i doradztwo produktowe

- Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowywanie oferty.
- Techniki sprzedażowe
- Wykorzystanie wiedzy o rowerach tradycyjnych i elektrycznych do skutecznej sprzedaży.

## 1. Zarządzanie obsługą klientów serwisowych

- Proces przyjmowania zleceń serwisowych – standardy i dokumentacja.
- Komunikacja z klientem w trakcie realizacji zlecenia.
- Podział obowiązków i odpowiedzialności między pracowników firmy

## 1. Wdrażanie usprawnień w pracy sklepu

- Priorytetyzacja działań sprzedażowych i organizacyjnych.
- Propozycje usprawnień w obsłudze klientów i zarządzaniu zleceniami.
- Planowanie rozwoju

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 7</b> Analiza procesów w sklepie rowerowym cz. 1	Anna Zagórska	22-01-2025	08:00	14:00	06:00
<b>2 z 7</b> Analiza procesów w sklepie rowerowym cz. 2	Julia Bosakirska	23-01-2025	09:00	13:00	04:00
<b>3 z 7</b> Techniki sprzedaży i doradztwo produktowe	Julia Bosakirska	28-01-2025	09:00	14:00	05:00
<b>4 z 7</b> Zarządzanie obsługą klientów serwisowych cz. 1	Anna Zagórska	29-01-2025	09:00	13:00	04:00
<b>5 z 7</b> Zarządzanie obsługą klientów serwisowych cz. 2	Anna Zagórska	30-01-2025	09:00	13:00	04:00
<b>6 z 7</b> Wdrażanie usprawnień w pracy sklepu	Anna Zagórska	03-02-2025	09:00	14:30	05:30
<b>7 z 7</b> Walidacja	Anna Zagórska	03-02-2025	14:30	15:00	00:30

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	15 500,00 PLN
Koszt usługi netto	12 601,63 PLN
Koszt godziny brutto	534,48 PLN
Koszt godziny netto	434,54 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



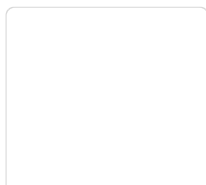
1 z 2

### Anna Zagórska

Ukończyła studia wyższe na Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie. W trakcie swojej kariery zawodowej aktywnie uczestniczyła w licznych szkoleniach i konferencjach dotyczących zarządzania przedsiębiorstwem, co umożliwiło jej stałe poszerzanie wiedzy i rozwój kompetencji w obszarze zarządzania organizacjami. Od 2014 roku pracuje w firmie Sekwencja Sp. z o.o., gdzie świadczy usługi doradcze, obejmujące zarówno aspekty technologiczne, jak i operacyjne. Specjalizuje się w doradztwie strategicznym oraz wspieraniu przedsiębiorstw w optymalizacji procesów biznesowych, co prowadzi do wzrostu efektywności i innowacyjności działania klientów firmy. W ramach swojej pracy, doradza firmom w zakresie wdrażania nowoczesnych rozwiązań i technologii, uczestnicząc w całym procesie od opracowania dokumentacji przetargowej, przez wybór dostawców i wdrożenie rozwiązań, aż po ewaluację wyników wdrożenia. Jej bogate doświadczenie obejmuje realizację usług z zakresu wdrożeń oraz doradztwa IT co pozwoliło jej usprawnić funkcjonowanie wielu organizacji i wzmocnić ich konkurencyjność na rynku.


Doświadczenie w realizacji usług w zakresie m.in.:

- Opracowania strategii rozwoju.
- Doradztwo w zakresie możliwości wykorzystania technologii informatycznych w zakresie komunikacji
- Doradztwo w zakresie wykorzystania technologii w zakresie zarządzania danymi.
- Analiza w zakresie dostępnych produktów i usług w celu określenia poziomu ich innowacyjności.
- Monitorowanie i ocena efektów wdrożenia innowacji



2 z 2

### Julia Bosakirska



Ukończyła studia wyższe na Uniwersytecie Warszawskim Wydział Zarządzani. Kierownik projektu i Ekspert Technologiczny, z ponad 16 letnim doświadczeniem w branży. W ramach doświadczenia świadczyła usługi proinnowacyjne związane z transferem wiedzy oraz technologii. Świadczyła usługi proinnowacyjne związane analizą oraz mapowaniem i modelowaniem procesów biznesowych w BPMN w zakresie optymalizacji pod kątem wdrażania innowacji.

Współautorka/autorka opracowań z zakresu biznesplanów, strategii rynkowych, opracowań transferu wiedzy, audytu technologicznego z diagnozą dojrzałości cyfrowej, zakończonych opracowaniem mapy drogowej. Ekspert i doradca podczas wdrażania nowoczesnych rozwiązań w firmach, uczestniczący z klientami w całym procesie od opracowania dokumentacji przetargowej, poprzez wybór dostawców i wdrożenie rozwiązań oraz ewaluacje wyników wdrożenia.

Doświadczenie w realizacji usług w zakresie wdrożeń i doradztwa IT, m.in.:

- Testowanie rozwiązań IT
- Audyt IT
- Doradztwo pod kątem systemów IT
- Ocena pod kątem przygotowania firmy do wdrożenia systemu klasy CRM
- Pomoc w opracowaniu dokumentacji funkcjonalnej lub technicznej niezbędnej do wdrożenia innowacji

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi doradczej otrzyma materiały w formie elektronicznej.

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.

Realizujemy działania rozwojowe również w formie zamkniętej – dedykowanej.

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji termin

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu mentoringu jest uczestnictwo w usłudze.

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 51/12

00-697 Warszawa

woj. mazowieckie

Usługa realizowana w biurze klienta jak i w biurze naszej firmy.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Elżbieta Gajowiak**



**E-mail** [egajowiak@sekwencja.org](mailto:egajowiak@sekwencja.org)

**Telefon** (+48) 508 090 170