



Akademia Sprzedaży i Obsługi Klienta (Małopolski Pociąg do Kariery)

Numer usługi 2024/11/18/137673/2417047

1 440,00 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

FUNDACJA
ROZWOJU
KOMPETENCJI I
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚCI PROAKTYWNI



📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.01.2025 do 02.02.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Małopolski Pociąg do kariery
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu zapraszamy sprzedawców, przedstawicieli handlowych, doradców klienta oraz wszystkich tych, którzy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	10-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie wśród uczestników umiejętności efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>WIEDZA: Uczestnik po udziale w szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">• zna skuteczne i sprawdzone techniki oraz zasady, niezbędne w pracy sprzedawcy, przedstawiciela handlowego, czy osoby obsługującej klientów;• zna techniki prowadzenia profesjonalnej rozmowy handlowej zmierzającej do skutecznej finalizacji;• zna różne typy klientów i dostosowane do nich techniki sprzedażowe;• posiada wiedzę na temat procesów sprzedażowych i procesów profesjonalnej obsługi klienta;• zna techniki radzenia sobie z obiekcjami.	<p>Uczestnik posiada ugruntowaną wiedzę teoretyczną z zakresu tematyki szkolenia.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik po udziale w szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">• potrafi prowadzić rozmowę z klientem tak, aby w naturalny sposób zmierzała do finalizacji sprzedaży;• rozpoznaje różnorakie typy klientów oraz potrafi dostosować sposób komunikacji do zdiagnozowanego typu klienta;• potrafi identyfikować potrzeby klienta.	<p>Uczestnik rozwiązuje case study przy współpracy z innymi kursantami, poprzez analizę danego przypadku i zaproponowanie rozwiązania.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik po udziale w szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">• potrafi efektywnie komunikować się z innymi oraz wywierać wpływ na innych, aby osiągnąć zamierzone cele.	<p>Uczestnik rozwiązuje case study przy współpracy z innymi kursantami, poprzez analizę danego przypadku i zaproponowanie rozwiązania.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak - Dokument zawiera opis efektów uczenia.

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

Tak - Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane wcześniej kryteria weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak - Walidację przeprowadza osoba, która nie prowadziła zajęć.

Program

1. Znaczenie sprzedaży

- a. Omówienie roli sprzedaży jako kluczowego elementu sukcesu firmy
- b. Analiza wpływu skutecznej sprzedaży na wyniki finansowe oraz rozwój przedsiębiorstwa

2. Rola sprzedawcy

- a. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
- b. Cechy i kompetencje, które powinien posiadać skuteczny sprzedawca

3. Proces sprzedaży

- a. Etapy procesu sprzedaży, od pozyskania klienta, przez prezentację oferty, aż po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową

4. Psychologia sprzedaży

- a. Motywacje klienta
 - Analiza czynników, które wpływają na decyzje zakupowe klientów
 - Zrozumienie motywacji stojących za zakupami
- b. Proces podejmowania decyzji zakupowej
- c. Typy klientów
 - Identyfikacja różnych typów klientów oraz strategii, jakie można zastosować w komunikacji z każdym z nich

5. Techniki sprzedażowe

- a. Prezentacja produktu/usługi- Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług
- b. Techniki perswazyjne, które pomagają przekonać klienta do zakupu
- c. Metody radzenia sobie z obiekcjami klientów- strategię reagowania na obiekcje klientów

6. Komunikacja w sprzedaży i obsłudze klienta

- a. Techniki aktywnego słuchania
- b. Efektywna komunikacja werbalna i niewerbalna- znaczenia komunikacji niewerbalnej (mowa ciała, gesty, mimika) oraz technik skutecznego przekazywania informacji
- c. Budowanie relacji z klientem- Strategie i techniki budowania długotrwałych, pozytywnych relacji z klientami
- d. Rola zaufania i empatii

7. Obsługa klienta na najwyższym poziomie

- a. Standardy obsługi klienta- najlepsze praktyki i standardy obsługi klienta
- b. Profesjonalna komunikacja z klientem- techniki profesjonalnej komunikacji z klientem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Szczepanek

Anna Szczepanek- Certyfikowany trener biznesu, coach i doradca biznesowy. Na swoim koncie ma ponad 7000 godzin pracy doradczej, szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy coachingowej.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie biznesowym z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania pracownikami oraz wyzwania potencjału pracowniczego. Skutecznie prowokuje do odkrywania i rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem.

- Na jej koncie jest ponad 7000 godzin pracy szkoleniowej, doradczej i superwizyjnej oraz ponad 3000

godzin coachingu indywidualnego

- Prowadzi szkolenia:

- sprzedażowe

- menedżerskie

- umiejętności osobistych (m.in. „Współpraca w zespole”; „Efektywność osobista”; „Komunikacja interpersonalna”)

- Doradza m.in. w zakresie sprzedaży, zarządzania pracownikami i wyzwania potencjału pracowniczego (optymalizacja wykorzystania posiadanych zasobów)

- Prowadzi Assessment i Development Center pod kątem selekcji i doboru oraz awansu pracowników

- Projektuje autorskie programy szkoleniowe

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały elektroniczne opracowane przez prowadzącego szkolenie.

Informacje dodatkowe

Terminy szkolenia mogą zostać zmienione i dopasowane do potrzeb uczestników.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby spoza projektu. Prosimy o kontakt w sprawie szczegółów.

Adres

pl. gen. Władysława Sikorskiego 2

31-115 Kraków

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Fundacja Proaktywni

E-mail poczta@fundacjaproaktywni.pl

Telefon (+48) 14 3000 451