



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji



Szkolenie z zakresu: Zarządzanie przedsiębiorstwem: sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2024/11/19/50129/2420268

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 28.11.2024 do 05.12.2024

4 680,00 PLN brutto

4 680,00 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	27-11-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	20
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 wyposażać 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>Test teoretyczny</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>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>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik tworzy ofertę wartości dla wybranych segmentów klientów, uzasadniając, w jaki sposób oferta spełnia specyficzne potrzeby.</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>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik przeprowadza symulację negocjacji, skutecznie radząc sobie z obiekcjami klienta, stosując odpowiednie techniki negocjacyjne.</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. Zarządzanie zespołem sprzedaży

- Rekrutacja i motywacja zespołu sprzedażowego.
- Ustalanie celów sprzedażowych i monitorowanie ich realizacji.
- Techniki zarządzania zespołem w kontekście sprzedaży.
- Efektywne narzędzia raportowania i analizy wyników.

3. Proces sprzedażowy – od pozyskiwania klienta po finalizację transakcji

- Etapy procesu sprzedażowego.
- Budowanie relacji z klientem i identyfikacja jego potrzeb.
- Techniki prezentacji i negocjacji handlowych.
- Zarządzanie obiekcjami klientów i zamykanie sprzedaży.

4. Skuteczna obsługa klienta jako element konkurencyjności firmy

- Znaczenie obsługi klienta w budowaniu długoterminowych relacji.
- Narzędzia podnoszenia jakości obsługi klienta.
- Rozwiązywanie trudnych sytuacji i reklamacji.
- Wdrażanie standardów obsługi klienta.

5. Wykorzystanie narzędzi technologicznych w sprzedaży i obsłudze klienta

- Systemy CRM (Customer Relationship Management).
- Automatyzacja procesów sprzedażowych i obsługi klienta.
- Wykorzystanie kanałów cyfrowych i mediów społecznościowych w sprzedaży.

6. Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych

- Sztuka efektywnej komunikacji z klientem.
- Techniki aktywnego słuchania.
- Rozwiązywanie konfliktów i radzenie sobie z trudnymi klientami.

7. Budowanie strategii lojalnościowej

- Kluczowe elementy programów lojalnościowych.
- Utrzymanie długoterminowych relacji z klientami.
- Techniki up-sellingu i cross-sellingu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Rola sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie. Kluczowe wyzwania współczesnego rynku	Kinga Kuźniar	28-11-2024	12:00	13:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 20 Budowanie strategii sprzedażowej i obsługi klienta	Kinga Kuźniar	28-11-2024	13:00	14:00	01:00
3 z 20 Rekrutacja i motywacja zespołu sprzedażowego	Kinga Kuźniar	28-11-2024	14:00	15:00	01:00
4 z 20 Ustalanie celów sprzedażowych i monitorowanie ich realizacji	Kinga Kuźniar	28-11-2024	15:00	16:00	01:00
5 z 20 Techniki zarządzania zespołem w kontekście sprzedaży. Efektywne narzędzia raportowania i analizy wyników	Kinga Kuźniar	29-11-2024	08:00	09:00	01:00
6 z 20 Etapy procesu sprzedażowego. Budowanie relacji z klientem i identyfikacja jego potrzeb	Kinga Kuźniar	29-11-2024	09:00	10:00	01:00
7 z 20 Techniki prezentacji i negocjacji handlowych	Kinga Kuźniar	29-11-2024	10:00	11:00	01:00
8 z 20 Zarządzanie obiekcjami klientów i zamykanie sprzedaży	Kinga Kuźniar	29-11-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 20 Znaczenie obsługi klienta w budowaniu długoterminowych relacji. Narzędzia podnoszenia jakości obsługi klienta	Kinga Kuźniar	29-11-2024	12:00	13:00	01:00
10 z 20 Rozwiązywanie trudnych sytuacji i reklamacji	Kinga Kuźniar	29-11-2024	13:00	14:00	01:00
11 z 20 Wdrażanie standardów obsługi klienta.	Kinga Kuźniar	29-11-2024	14:00	15:00	01:00
12 z 20 Systemy CRM (Customer Relationship Management). Automatyzacja procesów sprzedażowych i obsługi klienta	Kinga Kuźniar	29-11-2024	15:00	16:00	01:00
13 z 20 Wykorzystanie kanałów cyfrowych i mediów społecznościowych w sprzedaży	Kinga Kuźniar	02-12-2024	08:00	09:00	01:00
14 z 20 Sztuka efektywnej komunikacji z klientem	Kinga Kuźniar	02-12-2024	09:00	10:00	01:00
15 z 20 Techniki aktywnego słuchania	Kinga Kuźniar	02-12-2024	10:00	11:00	01:00
16 z 20 Rozwiązywanie konfliktów i radzenie sobie z trudnymi klientami	Kinga Kuźniar	02-12-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 20 Kluczowe elementy programów lojalnościowych	Kinga Kuźniar	02-12-2024	12:00	13:00	01:00
18 z 20 Utrzymanie długoterminowych relacji z klientami	Kinga Kuźniar	02-12-2024	13:00	14:00	01:00
19 z 20 Techniki up-sellingu i cross-sellingu	Kinga Kuźniar	02-12-2024	14:00	15:00	01:00
20 z 20 Walidacja	-	05-12-2024	11:00	12:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 680,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	234,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	234,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Kinga Kuźniar

Kinga Kuźniar to doświadczona trenerka specjalizująca się w zarządzaniu przedsiębiorstwem, sprzedaży i obsłudze klienta. Jest absolwentką Politechniki Rzeszowskiej, gdzie zdobyła tytuł magistra na kierunku Zarządzanie i Marketing o specjalności Międzynarodowe Stosunki Gospodarcze i Handlowe. Ukończyła również studia podyplomowe z Finansów i Rachunkowości na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie oraz posiada kwalifikacje pedagogiczne. Na swoim koncie ma liczne szkolenia z zakresu zarządzania, sprzedaży i obsługi klienta, realizowane zarówno dla instytucji edukacyjnych, jak i firm prywatnych. Współpracowała m.in. z

Zakładem Doskonalenia Zawodowego w Rzeszowie oraz Blue Education. Podczas szkoleń przekazuje wiedzę teoretyczną, wzbogaconą o praktyczne rozwiązania w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, technik sprzedażowych i zarządzania procesami sprzedażowymi w przedsiębiorstwach.

Kinga Kuźniar jest ceniona za swoje interaktywne podejście do nauczania, które umożliwia uczestnikom zdobycie nie tylko wiedzy, ale również praktycznych umiejętności niezbędnych w codziennej pracy. Dzięki wieloletniemu doświadczeniu, zarówno w szkoleniach, jak i w pracy administracyjno-biurowej, doskonale rozumie potrzeby i wyzwania stojące przed uczestnikami. Dodatkowo posiada biegłą znajomość narzędzi informatycznych wspierających zarządzanie i sprzedaż oraz liczne certyfikaty, które potwierdzają jej kompetencje w tym obszarze.

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/860-895-234>

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