



Budowanie i utrzymanie długofalowych relacji z klientem. Szkolenie on-line.

Numer usługi 2024/11/21/121919/2424688

3 950,00 PLN brutto

3 950,00 PLN netto

164,58 PLN brutto/h

164,58 PLN netto/h

PATRINO SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 16.12.2024 do 18.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w działach sprzedaży, obsługi klienta oraz marketingu, które chcą poprawić swoje umiejętności w zakresie budowania i utrzymywania długofalowych relacji z klientami. Mogą to być zarówno pracownicy średniego i wyższego szczebla, jak i właściciele małych i średnich przedsiębiorstw oraz menedżerowie odpowiedzialni za strategię zarządzania klientami. Szkolenie szczególnie dedykowane jest tym, którzy są odpowiedzialni za pozyskiwanie nowych klientów oraz zarządzanie relacjami z dotychczasowymi, chcącymi doskonalić swoje umiejętności interpersonalne, zarządcze i sprzedażowe.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	15-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności niezbędnych do skutecznego budowania i utrzymywania długofalowych relacji z klientami. Uczestnicy poznają techniki identyfikacji potrzeb klientów, narzędzia i strategie komunikacji oraz metody monitorowania satysfakcji i obsługi posprzedażowej. Szkolenie pozwoli zrozumieć, jak efektywnie zarządzać sytuacjami kryzysowymi, stosować nowoczesne technologie wspierające relacje z klientami i budować lojalność. Uczestnicy rozwiną również umiejętność samodzielnego

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie rolę długofalowych relacji z klientem	Poprawnie wskazuje korzyści długoterminowej współpracy i wyjaśnia jej wpływ na lojalność klienta oraz wyniki firmy	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi skutecznie zidentyfikować potrzeby klienta	Umiejętnie stosuje techniki aktywnego słuchania i analizuje potrzeby klientów w ćwiczeniach praktycznych	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje efektywne techniki komunikacyjne	Prawidłowo komunikuje się asertywnie /	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zarządza emocjami podczas symulacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi obsługiwać klienta posprzedażowo	Przeprowadza scenki z obsługi posprzedażowej zgodnie z zasadami szkoleniowymi	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik radzi sobie w sytuacjach kryzysowych	Rozwiązuje scenariusze konfliktowe zgodnie z założeniami kursu i odbudowuje relacje	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje narzędzia CRM i analizuje dane o kliencie	Poprawnie wprowadza i zarządza danymi klienta oraz korzysta z automatyzacji w ćwiczeniach CRM	Test teoretyczny
Uczestnik projektuje program lojalnościowy	Tworzy program lojalnościowy, który uwzględni potrzeby klientów i cele firmy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozumie znaczenie marki osobistej w budowaniu relacji z klientem	Określa kluczowe wartości i mocne strony w kontakcie z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi wzmacniać swój profesjonalny wizerunek	Prezentuje spójne podejście i postawę w ćwiczeniach interpersonalnych	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi przeprowadzić analizę konkurencji w zakresie relacji z klientem	Opracowuje rekomendacje oparte na analizie przypadków konkurencji	Test teoretyczny
Uczestnik umie wykorzystać benchmarking do doskonalenia strategii relacyjnej	Stosuje techniki benchmarkingu w przygotowanej strategii relacji	Test teoretyczny
Uczestnik dokonuje podsumowania zdobytej wiedzy i opracowuje plan działania	Tworzy plan działania uwzględniający zdobyte umiejętności	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi identyfikować wyzwania we wdrażaniu strategii relacyjnych	Wskazuje potencjalne bariery i sposoby ich pokonywania	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, zaświadczenie o ukończeniu usługi szkoleniowej 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, zaświadczenie o ukończeniu usługi szkoleniowej 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, zaświadczenia o ukończeniu usługi szkoleniowej potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie w głównej mierze oparte jest na ćwiczeniach indywidualnych, grupowych (w grupach 5-cio osobowych), dyskusji grupowej, grach symulacyjnych, prezentacji przykładów, mini wykładach.

W trakcie każdego dnia szkolenia przewidywane są dwie przerwy - kawowa oraz obiadowa wliczona w czas szkolenia.

Uczestnicy otrzymają na materiały autorskie, opracowane przez wykładowców-praktyków.

Program Szkolenia

Dzień I

Moduł 1: Wartość relacji z klientem

- Rola długofalowych relacji w budowaniu marki i zyskowności firmy.
- Zrozumienie korzyści dla obu stron w długoterminowych relacjach.
- Analiza przykładów skutecznych relacji biznesowych.

Moduł 2: Identyfikacja i zaspokajanie potrzeb klientów

- Techniki badania i analizy potrzeb klientów.
- Budowanie empatii i zaufania poprzez aktywne słuchanie.
- Narzędzia do monitorowania i weryfikacji potrzeb klienta w czasie.

Moduł 3: Skuteczna komunikacja z klientem

- Podstawy komunikacji asertywnej i efektywne przekazywanie informacji.
- Techniki zarządzania emocjami i rozwiązywania konfliktów.
- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta na różnych etapach kontaktu.

Moduł 4: Obsługa posprzedażowa i monitorowanie satysfakcji

- Znaczenie obsługi posprzedażowej w budowaniu lojalności.
- Metody monitorowania satysfakcji klienta i reagowania na opinie.
- Rozwijanie relacji po dokonanej sprzedaży.

Dzień II

Moduł 5: Zarządzanie kryzysowe w relacjach z klientem

- Szybka identyfikacja problemów i podejmowanie skutecznych działań.
- Rozwiązywanie konfliktów i budowanie ponownego zaufania.
- Praktyczne ćwiczenia z symulacjami trudnych sytuacji.

Moduł 6: Wykorzystanie technologii do zarządzania relacjami z klientem

- Wprowadzenie do narzędzi CRM i ich zastosowanie w budowaniu relacji.
- Automatyzacja komunikacji i personalizacja kontaktu z klientem.
- Analiza danych o klientach i ich wykorzystanie w strategii biznesowej.

Moduł 7: Budowanie lojalności i programy partnerskie

- Tworzenie programów lojalnościowych jako narzędzia retencji klientów.
- Personalizacja oferty i strategii kontaktu.
- Projektowanie i ocena skuteczności programów lojalnościowych.

Moduł 8: Plan działania i wdrożenie zdobytych umiejętności

- Opracowanie indywidualnych strategii zarządzania relacjami z klientami.
- Ustalenie konkretnych kroków i działań do wdrożenia po szkoleniu.
- Tworzenie indywidualnych planów rozwoju relacji z klientami.

Dzień III

Moduł 9: Budowanie marki osobistej w relacjach z klientem

- Znaczenie marki osobistej w budowaniu zaufania i autorytetu w oczach klientów.
- Techniki wzmacniania profesjonalnego wizerunku w kontakcie z klientem.
- Ćwiczenia: określenie kluczowych wartości i mocnych stron uczestnika, które budują jego markę osobistą.

Moduł 10: Analiza konkurencji i benchmarking w relacjach z klientem

- Rozpoznawanie najlepszych praktyk konkurencji w zarządzaniu relacjami z klientami.
- Jak wykorzystać benchmarking do doskonalenia strategii relacyjnej.
- Ćwiczenia: analiza przypadków konkurencji i opracowanie rekomendacji dla własnej firmy.

Moduł 11: Podsumowanie i wnioski ze szkolenia

- Przegląd kluczowych tematów omawianych podczas szkolenia.
- Omówienie indywidualnych planów działania przygotowanych przez uczestników.
- Dyskusja nad wyzwaniami, które mogą pojawić się przy wdrażaniu nowych strategii relacji z klientami.
- Sesja Q&A: pytania i odpowiedzi oraz wymiana doświadczeń między uczestnikami.

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	3 950,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	164,58 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,58 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Brojek

Od ponad 5 lat trener zarządzania w zakresie treningu, uczenia się i rozwoju kompetencji miękkich takich jak skuteczna komunikacja, budowanie relacji ze współpracownikami, zarządzanie relacjami z klientami, delegowanie i egzekwowanie zadań, planowanie i organizacja oraz automotywacja. Posiada wieloletnie praktyczne doświadczenia na stanowisku menadżerskim oraz z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem, z sukcesem wdrożył wiele projektów informatycznych oraz organizacyjnych. Prowadzi firmę doradczo-szkoleniową, realizując szkolenia i usługi doradcze z zakresu zarządzania, komunikacji, motywacji, sprzedaży, strategii, rozwoju osobistego, optymalizacji procesów oraz zarządzania projektami. Przeprowadził łącznie 500 godzin dydaktycznych szkoleń dla pracowników niższego szczebla, menadżerów jak i kluczowych osób w firmach z sektora MŚP.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w postaci prezentacji i skryptów zostaną udostępnione dla uczestników podczas usługi oraz po jej realizacji.

Informacje dodatkowe

Metodyka szkolenia: Szkolenie w głównej mierze oparte jest na mini wykładach, prezentacji przykładów, dyskusji grupowej, które odbywają się pomiędzy blokami teoretycznymi.

Zaświadczenie o ukończeniu usługi wydane zostanie uczestnikowi z min. 80% obecnością.

Usługa zwolniona jest z podatku VAT jeśli przedsiębiorca uzyskuje min. 70% dofinansowania ze środków publicznych*, w przeciwnym wypadku należy do ceny netto doliczyć 23% VAT. *Wg rozporządzenia Ministra Finansów z dnia z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2018, poz. 701)

Warunki techniczne

Usługa będzie prowadzona w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Część zdalna prowadzona będzie za pośrednictwem platformy ZOOM lub Microsoft Teams

Link do części usługi zdalnej zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia usługi.

Ważność linku - zgodnie z harmonogramem w karcie - od daty rozpoczęcia do zakończenia części zdalnej w czasie rzeczywistym

Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 7 lub 10

Dostęp do sieci Internet (łącze sieciowe) o minimalnej szybkości pobierania/ przesyłania: 128 kb/s

Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): - 1-4 Mbps/

Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki

Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon

Kontakt



Magdalena Besaraba

E-mail magdalena.besaraba@patrino.pl

Telefon (+48) 797 454 584