



ABC Dobrego
Handlu MIROSŁAW
LEPIARZ



Nie taki Klient straszny - czyli profesjonalna obsługa klienta w teorii i praktyce

Numer usługi 2025/01/15/17631/2503851

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 01.09.2025 do 27.09.2025

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu zapraszamy: • Właścicieli sklepów • Menangerów • Kierowników sklepów, działów, stoisk • Sprzedawców
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	31-08-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Spadająca sukcesywnie od wielu lat rentowność placówek handlowych jest źródłem niepokoju bardzo wielu managerów i właścicieli sklepów.

Zwiększenie wartości koszyka zakupowego jest jednym z najprostszych i zarazem bardzo skutecznym sposobem poprawy wyniku finansowego placówki handlowej.

Profesjonalny - aktywny sprzedawca potrafi w znaczący sposób wpływać na decyzje konsumentów tak aby klient kupował więcej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik będzie znał zasady profesjonalnej obsługi klienta w teorii i praktyce	Uczestnik musi znać zasad profesjonalnej obsługi klienta w teorii i praktyce	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

Program Szkolenia

I. Bezpośredni kontakt z klientem

1. Budowanie doskonałego wizerunku sprzedawcy

- Indywidualne elementy wyglądu i zachowania
- Komunikacja niewerbalna - mowa ciała
- Komunikacja werbalna – sposoby mówienia i nawiązywania relacji
- Zasady nawiązywania kontaktu wzrokowego z klientami

2. Powitanie klienta przez sprzedawców

- Powitanie klienta w sklepie

- Zachowanie sprzedawców w pierwszych minutach obecności klienta w sklepie

- Techniki nawiązania pierwszej rozmowy z klientami

3. Tworzenie atmosfery sprzyjającej zakupom w sklepie

- Tworzenie pozytywnej atmosfery do prowadzenia rozmowy sprzedawców z klientami

- Techniki budowania wiarygodności sprzedawców

- Techniki nawiązania i utrzymania prawidłowych relacji pomiędzy sprzedawcą a klientem

II. Prezentowanie towarów w sklepie

1. Ustalenie potrzeb klientów w sklepie

- Techniki zadawania pytań klientom

- Przygotowanie gotowych zestawów skutecznych pytań handlowych

- Techniki aktywnego słuchania wypowiedzi klientów

- Techniki ułatwiające zrozumienie i odkrywanie potrzeb klientów

- Zachowania różnych typów klientów detalicznych

- Poznawanie zasad postępowania z różnymi typami klientów

2. Skuteczne prezentowanie oferty

- Skuteczne słowa w prezentowaniu towarów przez ekspedientów

- Dopasowanie argumentów sprzedażowych do potrzeb klientów

- Techniki sprzedaży ułatwiające prezentowanie towarów handlowych

- Techniki sprzedaży ułatwiające prezentowanie towarów dodatkowych

- Techniki sprzedaży ułatwiające prezentowanie towarów zastępczych

III. Odpieranie obiekcji klientów w sklepie

1. Odpowiadanie na pytania i odpieranie obiekcji klientów

- Techniki odpowiadania na pytania klientów

- Techniki prowadzenia rozmów w przypadku obiekcji klientów

- Przygotowanie zestawu odpowiedzi na typowe obiekcje

2. Obsługa trudnych klientów i postępowanie w sytuacjach konfliktowych

- Techniki postępowania ekspedientów podczas przyjmowania reklamacji

- Techniki postępowania ekspedientów w sytuacji, gdy klient nie ma racji

- Techniki postępowania ekspedientów z nieuprzejmymi i agresywnymi klientami

IV. Finalizacja procesu sprzedaży

1. Rozmowy o cenach i obrona cen

- Techniki prawidłowego przedstawiania ceny przez sprzedawców

- Techniki sprzedaży zmniejszające wrażliwość klientów na ceny w sklepie

2. Przyspieszanie decyzji klienta o zakupie w sklepie

- Odczytywanie sygnałów gotowości klienta do zakupu

- Właściwe zachowanie sprzedawcy w końcowej fazie sprzedaży
- Techniki sprzedaży przyspieszające decyzje klienta o zakupie
- Zachowanie sprzedawcy po dokonaniu zakupu przez klienta
- Sposoby działania w sytuacji niepowodzenia sprzedaży

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

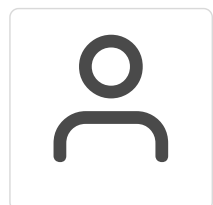
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Marciniak

Od 2015 roku Paweł zajmuje się prowadzeniem specjalistycznych szkoleń z zakresu branży mięsnej i spożywczej. Jego oferta obejmuje szkolenia z następujących obszarów:

- Psychologiczne aspekty sprzedaży
- Minimalizowanie strat na działach handlowych
- Ekspozycja towaru w ladach chłodniczych
- Efektywna sprzedaż
- Merchandising sklepowy

Technologiczno-handlowy rozbiór mięsa (drób, wołowina, wieprzowina)

Zwiększenie sprzedaży w sklepach

Efektywne zarządzanie gospodarką magazynową

Paweł, wykształcony w zakresie przetwórstwa mięsnego, jest absolwentem kierunku Zarządzanie Zespołami Pracowniczymi. Posiada 15-letnie doświadczenie w branży mięsnej i spożywczej, przechodząc przez wszystkie szczeble kariery, począwszy od pracy fizycznej.

Jego usługi skorzystały między innymi firmy takie jak Zakłady Mięsne Haga Plus Spółka z o.o. w Jastrzębiu Zdroju, Zakłady Mięsne JBB Bałdyga w Łysach, Zakłady Mięsne SuperDrob, Zakłady Mięsne Herman w Tyczynie, Zakład Masarski Jędrycha w Konieczkach, Zakłady Mięsne Silesia Duda, Zakład Przetwórstwa Mięsnego Gawrycki, Zakłady Mięsne Sokołów oraz hurtownie mięsa i wędlin.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały własne

Informacje dodatkowe

Szkolenie praktyczne, w Twoim miejscu pracy. W warunkach jakich pracujesz na co dzień. Bezpośredni kontakt z klientem i pracą na sklepie, pozwoli na przetestowanie przekazywanej wiedzy w praktyce.

Adres

Kraków 18

Kraków

woj. małopolskie

Kontakt



Mirosław Lepiarz

E-mail mlepiarz@abcdobregohandlu.pl

Telefon (+48) 727 530 540