



Supercomp Grupa IT
Maciej Monkiewicz



ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘBIORSTWEM - RELACJE Z KLIENTAMI A SPRZEDAŻ BEZPOŚREDNIA

Numer usługi 2025/03/17/36908/2627863

📍 Koszalin / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 27 h

📅 28.03.2025 do 30.03.2025

5 350,00 PLN brutto

5 350,00 PLN netto

198,15 PLN brutto/h

198,15 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych 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	5
Maksymalna liczba uczestników	35
Data zakończenia rekrutacji	27-03-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	27
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

Realizacja przedmiotowej usługi spowoduje nabycie wiedzy przez uczestnika z zakresu technik sprzedaży i obsługi klienta. Uczestnik usługi po jej zakończeniu nabędzie wiedzę, dzięki której wprowadzi bardziej aktywną i efektywną technikę sprzedaży, lepszy proces obsługi klienta, który będzie sprawniejszy gdyż podejście do klienta będzie miało zindywidualizowany charakter.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje rolę sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie oraz rozpoznaje kluczowe wyzwania współczesnego rynku.	Uczestnik definiuje znaczenie sprzedaży i obsługi klienta w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa oraz uzasadnia ich wpływ na wyniki finansowe.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik identyfikuje i wyjaśnia kluczowe wyzwania rynku, takie jak zmieniające się oczekiwania klientów, digitalizacja i rosnąca konkurencja.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik planuje strategię sprzedażową firmy, segmentuje klientów oraz tworzy ofertę wartości dostosowaną do ich potrzeb.	Uczestnik rozróżnia różne segmenty klientów oraz projektuje strategię sprzedażową z uwzględnieniem tych segmentów.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik tworzy ofertę wartości dla wybranych segmentów klientów, uzasadniając, w jaki sposób oferta spełnia specyficzne potrzeby.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik rozpoznaje motywacje zakupowe klientów oraz stosuje odpowiednie techniki negocjacyjne, radząc sobie z obiekcjami.	Uczestnik wyjaśnia psychologiczne aspekty procesu zakupowego oraz charakteryzuje czynniki wpływające na decyzje klientów.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik przeprowadza symulację negocjacji, skutecznie radząc sobie z obiekcjami klienta, stosując odpowiednie techniki negocjacyjne.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik projektuje proces zarządzania relacjami z klientami oraz buduje długoterminową lojalność klientów	Uczestnik przedstawia plan działań mających na celu zwiększenie lojalności klientów, uwzględniając metody długofalowej obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik monitoruje wyniki sprzedażowe zespołu, analizując wskaźniki efektywności (KPI) i proponując działania naprawcze	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
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	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik opracowuje plan działania w przypadku wystąpienia reklamacji, uwzględniając metody utrzymania pozytywnej relacji z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

Szkolenie prowadzone w formie warsztatowej. Przerwy są elastyczne dostosowane do uczestników.

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.

4. Skuteczna obsługa klienta jako element konkurencyjności firmy

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

5. Wykorzystanie narzędzi technologicznych w sprzedaży i obsłudze klienta

- 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

- Utrzymanie długoterminowych relacji z klientami.
- Techniki up-sellingu i cross-sellingu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 8 Wprowadzenie do zarządzania sprzedażą i obsługą klienta	Maciej Monkiewicz	28-03-2025	12:00	17:00	05:00	Nie
2 z 8 Zarządzanie zespołem sprzedaży	Maciej Monkiewicz	28-03-2025	17:00	21:00	04:00	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
3 z 8 Proces sprzedażowy – od pozyskiwania klienta po finalizację transakcji	Maciej Monkiewicz	29-03-2025	08:00	14:00	06:00	Nie
4 z 8 Skuteczna obsługa klienta jako element konkurencyjności firmy	Maciej Monkiewicz	29-03-2025	14:00	16:00	02:00	Nie
5 z 8 Wykorzystanie narzędzi technologicznych w sprzedaży i obsłudze klienta	Maciej Monkiewicz	29-03-2025	16:00	18:00	02:00	Nie
6 z 8 Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych	Maciej Monkiewicz	30-03-2025	08:00	11:00	03:00	Nie
7 z 8 Budowanie strategii lojalnościowej	Maciej Monkiewicz	30-03-2025	11:00	13:00	02:00	Nie
8 z 8 Walidacja	-	30-03-2025	13:00	16:00	03:00	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 350,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 350,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

198,15 PLN

Koszt osobogodziny netto

198,15 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Monkiewicz

Ponad 10 letnie doświadczenie jako przedsiębiorca, właściciel 7 marek uruchomionych z powodzeniem na rynku internetowym. Wprowadzanie na rynek, akceleracja, innowacyjne modele biznesowe, zewnętrzne źródła finansowania, badania i rozwój. Na swoim koncie przeprowadzonych kilkaset godzin doradztwa w tym zakresie. Pozyskiwał środki od prywatnych inwestorów, Venture Capital, Seed Capital, z programów regionalnych oraz programów krajowych. Blisko 100 zrealizowanych usług doradczych i szkoleniowych dla startupów, mentor i doradca w zakresie modeli biznesowych, mechanizmów finansowych, zewnętrznych źródeł finansowania.

Wykładowca Zachodniopomorskiej Wyższej Szkoły Biznesu

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają prezentacje szkoleniowe

Warunki uczestnictwa

Przed zapisaniem się na usługę prosimy o kontakt z organizatorem szkolenia w celu rezerwacji miejsca na szkolenie.

Informacje dodatkowe

Na podstawie §3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień. , Uczestnicy, którzy otrzymują dofinansowanie w wysokości 70% lub wyższej nie opłacają VAT-u z usługi.

Warunki techniczne

Szkolenie zostanie przeprowadzone w formie online za pomocą platformy ZOOM

Zoom – wymagania techniczne dotyczące sprzętu

Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE)

Głośniki i mikrofon – wbudowane, podłączane przez USB lub bezprzewodowe Bluetooth

Procesor jednordzeniowy oraz pamięć RAM conajmniej 1 GB

Oprogramowanie:

aplikacja ZOOM lub połączenie przez stronę <https://zoom-video.pl/>

Zoom – obsługiwane systemy operacyjne

macOS X z systemem macOS 10.9 lub nowszym

Windows 10*

Uwaga: Urządzenia z systemem Windows 10 muszą być wyposażone w system Windows 10 Home, Pro lub

Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.

Windows 8 lub 8.1

Windows 7

Ubuntu 12.04 lub nowszy

Mint 17.1 lub nowszy

Red Hat Enterprise Linux 6.4 lub nowszy

Oracle Linux 6.4 lub nowszy

CentOS 6.4 lub nowszy

Fedora 21 lub nowszy

OpenSUSE 13.2 lub nowszy

ArchLinux (tylko 64-bitowy)

Zoom – obsługiwane tablety i urządzenia przenośne

Urządzenia z systemem iOS i Android

Urządzenia Blackberry

Surface PRO 2 lub nowszy, z systemem Windows 8.1 lub nowszym

Uwagi:

Tablety PC z systemem Windows 10 muszą być wyposażone w system Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb

S nie jest obsługiwany.

Tablety PC obsługują wyłącznie klienta biurkowego.

Zoom – obsługiwane przeglądarki

Windows: Internet Explorer 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+.

macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+

Linux: Firefox 27+, Chrome 30+

Uwaga: Przeglądarka Internet Explorer nie obsługuje niektórych funkcji aplikacji w wersji przeglądarkowej.

Zoom – wymagania dotyczące procesora i pamięci RAM

Minimalne: Procesor: Jednordzeniowy 1Ghz lub wyższy, Pamięć RAM: N/A

Zalecane: Procesor: Dwurdzeniowy 2Ghz lub szybszy (Intel i3/i5/i7 lub odpowiednik AMD), RAM: 4 Gb

Adres

rynek Rynek Staromiejski 5
75-007 Koszalin
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Maciej Monkiewicz

E-mail maciej@supercompl.pl

Telefon (+48) 512 053 247