



Skuteczna obsługa klienta i negocjacje w procesie sprzedaży

Numer usługi 2025/03/18/153767/2630569

3 408,00 PLN brutto

3 408,00 PLN netto

213,00 PLN brutto/h

213,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ



📍 Opole Lubelskie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.05.2025 do 14.05.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia obejmuje szeroki zakres specjalistów, niezależnie od profilu działalności przedsiębiorstwa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 1 miesiąc.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	12-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności obsługi klienta oraz sprzedażowych. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności niezbędne do zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta oraz skutecznego prowadzenia negocjacji sprzedażowych, co przyczyni się do zwiększenia satysfakcji klientów oraz sukcesu biznesowego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje skuteczną obsługę klienta	Wymienia kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta, które są istotne dla jego branży	Wywiad swobodny
Uczestnik określa rolę obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy	Opisuje jak obsługa klienta wpływa na budowanie długoterminowych relacji z klientami oraz na postrzeganie firmy przez klientów	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Wymienia co najmniej trzy elementy werbalnej i trzy elementy niewerbalnej komunikacji istotne dla skutecznej interakcji z klientem	Wywiad swobodny
Uczestnik definiuje negocjacje sprzedażowe w kontekście swojej branży	Precyzyjnie opisuje cechy negocjacji sprzedażowych oraz ich znaczenie dla procesu sprzedaży	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje kluczowe etapy negocjacji sprzedażowych	Wymienia co najmniej trzy kluczowe etapy negocjacji sprzedażowych oraz ich funkcje w kontekście zawierania umów z klientami	Wywiad swobodny
Uczestnik rozróżnia i stosuje techniki negocjacyjne: win-win, kompromis, strategia integratywna vs. dystrybutywna	Demonstruje umiejętność stosowania różnych technik negocjacyjnych w zależności od sytuacji	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje potencjalne konflikty w procesie negocjacyjnym	Wymienia główne źródła konfliktów w negocjacjach sprzedażowych, potrafi przewidzieć ich wystąpienie oraz opisuje sposoby ich rozwiązywania	Wywiad swobodny
Uczestnik rozróżnia etapy zakończenia negocjacji i finalizacji umowy	Przedstawia kroki niezbędne do skutecznego zakończenia negocjacji i finalizacji umowy z klientem	Wywiad swobodny
Uczestnik wykazuje się umiejętnością budowania długoterminowych relacji z klientami	Prezentuje strategie utrzymywania kontaktu i dbałości o lojalność klientów, które mogą być stosowane po zakończeniu negocjacji	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniach zawierają 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 szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

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

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

Program

Moduł 1: Znaczenie Skutecznej Obsługi Klienta:

- Definicja skutecznej obsługi klienta
- Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy

Moduł 2: Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem:

- Elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Budowanie zaufania i pozytywnej relacji z klientem

Moduł 3: Podstawy Negocjacji Sprzedażowych:

- Definicja negocjacji sprzedażowych
- Kluczowe etapy negocjacji i ich znaczenie

Moduł 4: Strategie Negocjacyjne:

- Techniki negocjacyjne: win-win, kompromis, strategia integracyjna vs. dystrybucyjna
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów

Moduł 5: Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji:

- Identyfikacja potencjalnych konfliktów w procesie negocjacyjnym
- Techniki rozwiązywania konfliktów i budowania porozumienia

Moduł 6: Zakończenie Negocjacji i Budowanie Długoterminowych Relacji:

- Etapy zakończenia negocjacji: finalizacja umowy i zapewnienie satysfakcji klienta
- Budowanie długoterminowych relacji z klientami: strategie utrzymywania kontaktu i dbałość o lojalność klientów

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi, uczestnicy muszą wziąć udział w całym szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
 - Grupa docelowa szkolenia obejmuje szeroki zakres specjalistów, niezależnie od profilu działalności przedsiębiorstwa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 1 miesiąc.
 - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończeniu usługi zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut).

- Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Moduł 1: Znaczenie Skutecznej Obsługi Klienta	Małgorzata Adamczyk	13-05-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 10 Moduł 2: Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem	Małgorzata Adamczyk	13-05-2025	10:00	12:00	02:00
3 z 10 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	13-05-2025	12:00	12:15	00:15
4 z 10 Moduł 2: Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem c.d.	Małgorzata Adamczyk	13-05-2025	12:15	13:00	00:45
5 z 10 Moduł 3: Podstawy Negocjacji Sprzedażowych	Małgorzata Adamczyk	13-05-2025	13:00	16:00	03:00
6 z 10 Moduł 4: Strategie Negocjacyjne	Małgorzata Adamczyk	14-05-2025	08:00	11:00	03:00
7 z 10 Moduł 5: Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji	Małgorzata Adamczyk	14-05-2025	11:00	12:00	01:00
8 z 10 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	14-05-2025	12:00	12:15	00:15
9 z 10 Moduł 5: Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji c.d.	Małgorzata Adamczyk	14-05-2025	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 10 Moduł 6: Zakończenie Negocjacji i Budowanie Długoterminowych Relacji	Małgorzata Adamczyk	14-05-2025	13:00	16:00	03:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 408,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 408,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	213,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	213,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach oferujących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe i porady prawne. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży, negocjacji, obsługi Klienta, zarządzania czy też z zakresu kompetencji uniwersalnych, takich jak: komunikacja, zarządzanie sobą w czasie, asertywność, radzenie sobie ze stresem. Strategiczny konsultant przedsiębiorstw, którym pomaga w wypracowaniu koncepcji strategicznego rozwoju firmy. Jako trener wewnętrzny oraz freelancer zrealizowała wiele godzin szkoleniowych z w/w tematyki - posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń w podobnej tematyce zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. Ukończyła liczne kursy, m.in.: Podstawy psychologii kryzysu i problemów emocjonalnych człowieka z technikami twórczego myślenia w procesie terapeutycznym, Poradnictwo zawodowe w warunkach izolacji – praca z osobami osadzonymi w zakładzie karnym, Trening Umiejętności Społecznych, Doradztwo zawodowe, edukacyjne i pośrednictwo pracy.

Absolwent Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie – Wydział Biologii i Hodowli Zwierząt – stopień magister inżynier.

Absolwent Studiów Podyplomowych Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza im. Wincentego Pola w Lublinie Wydział Nauk Społecznych kierunek Doradztwo Zawodowe, Edukacyjne i Pośrednictwo

Pracy.

Student Collegium Humanum Szkoła Główna Menadżerska w Warszawie – jednolite studia
magisterskie–kierunek psychologia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Grupa docelowa szkolenia obejmuje szeroki zakres specjalistów, niezależnie od profilu działalności przedsiębiorstwa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia.

Szkolenie zwolnione jest z VAT na podstawie: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Fabryczna 16
24-300 Opole Lubelskie
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w siedzibie firmy CMYK Krzysztof Jakubusek

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510