



LIFEPASS spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością



Standardy Sprzedaży i Obsługi Klienta – Zaawansowane Strategie i Optymalizacja- część II

Numer usługi 2025/05/12/164038/2738694

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 07.07.2025 do 08.07.2025

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• Pracowników sprzedaży i obsługi klienta (handlowców, konsultantów, sprzedawców detalicznych), • Menedżerów sprzedaży i zespołów obsługi, • Właścicieli firm i liderów zespołów, • Specjalistów ds. CRM i programów lojalnościowych, • Nowych pracowników oraz stażystów.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	06-07-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie zaawansowanych umiejętności sprzedaży i obsługi klienta, co pozwoli zwiększyć efektywność działań sprzedażowych, zastosować techniki cross-sellingu i up-sellingu, a także poprawić jakość obsługi

dzięki lepszemu komunikacji, empatii i personalizacji. Szkolenie pomoże budować lojalność klientów, zarządzać reklamacjami i trudnymi sytuacjami, a także podnosić standardy obsługi, wpływając na wizerunek firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zwiększenie umiejętności budowania relacji z klientami	Uczestnik potrafi zastosować techniki komunikacyjne (werbalne i niewerbalne) w praktyce.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Efektywne rozwiązywanie reklamacji	Uczestnik jest w stanie przeprowadzić proces przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji zgodnie z procedurą.	Obserwacja w warunkach symulowanych
skuteczne stosowanie technik cross-sellingu	Uczestnik jest w stanie wskazać produkty komplementarne w sytuacjach sprzedażowych.	Test teoretyczny
Zwiększenie lojalności klientów dzięki personalizacji obsługi	Uczestnik dostosowuje swoje podejście do indywidualnych potrzeb klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność rozwiązywania trudnych sytuacji z klientami	Uczestnik potrafi skutecznie zarządzać sytuacjami konfliktowymi z klientami.	Wywiad ustrukturyzowany

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

Dzień 1

1. Wprowadzenie do Relacji z Klientami

- **Znaczenie relacji z klientami**
 - Dlaczego relacje z klientami są kluczowe dla sukcesu firmy
- **Wpływ relacji na sprzedaż**
 - Jak pozytywne relacje przekładają się na wzrost sprzedaży i lojalność klientów
- **Wartość klienta**
 - Metody obliczania wartości klienta
 - Zrozumienie długoterminowych korzyści z budowania relacji

2. Rola Pracownika w Budowaniu Marki

- **Każdy pracownik jako ambasador marki**
 - Jak pracownicy wpływają na wizerunek firmy
- **Motywacja i zaangażowanie pracowników**
 - **Teorie motywacji**
 - Przegląd kluczowych teorii motywacyjnych
 - **Potrzeby pracowników**
 - Identyfikacja i zaspokajanie podstawowych potrzeb pracowników
 - **Rola uznania i docenienia**
 - Techniki doceniania pracy pracowników i motywowania ich do dalszych działań

3. Budowanie Pozytywnych Relacji z Klientami

- **Komunikacja interpersonalna**
 - Skuteczne techniki komunikacyjne: werbalne i niewerbalne
- **Empatia**
 - Jak wczuć się w sytuację klienta i zrozumieć jego potrzeby
- **Personalizacja obsługi**
 - Dostosowanie obsługi do indywidualnych potrzeb klienta

4. Praktyczne Narzędzia i Techniki

- **Techniki sprzedaży konsultacyjnej**
 - Doradzanie klientom i pomoc w wyborze produktów
- **Rozwiązywanie problemów**
 - Skuteczne radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami
- **Budowanie zaufania**
 - Tworzenie trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu

5. Specyfika Sprzedaży Detalicznej

- **Rodzaje sprzedaży**
 - Różne typy sprzedaży w kontekście detalicznym
- **Cykl zakupowy klienta w sklepie**
 - Etapy procesu zakupowego klienta
- **Najważniejsze wyzwania w sprzedaży detalicznej**
 - Identyfikacja i strategie radzenia sobie z głównymi wyzwaniami

Dzień 2

6. Budowanie Relacji z Klientami w Sklepie

- **Techniki sprzedaży konsultacyjnej**
 - Praktyczne zastosowanie technik konsultacyjnych w sklepie
- **Personalizacja obsługi**
 - Przykłady i metody personalizacji obsługi klienta
- **Program lojalnościowy**
 - Tworzenie i zarządzanie programami lojalnościowymi

7. Obsługa Klienta

- **Standardy obsługi klienta**
 - Kluczowe standardy i ich implementacja
- **Rozwiązywanie reklamacji**
 - Procesy i najlepsze praktyki w obsłudze reklamacji
- **Zarządzanie trudnymi sytuacjami**
 - Techniki radzenia sobie z konfliktami i trudnymi klientami

8. Merchandising

- **Ekspozycja towarów**
 - Optymalne aranżacje produktów w sklepie
- **Atmosfera sklepu**
 - Tworzenie przyjaznej i zachęcającej atmosfery
- **Wpływ aranżacji na decyzje zakupowe**
 - Jak układ sklepu wpływa na zachowania klientów

9. Narzędzia do Zarządzania Relacjami z Klientami

- **Systemy CRM**
 - Wykorzystanie systemów CRM w zarządzaniu relacjami z klientami
- **Ankiety satysfakcji klienta**
 - Projektowanie i analiza ankiet satysfakcji
- **Analiza danych**
 - Wykorzystanie danych do optymalizacji obsługi klienta

10. Podstawy Sprzedaży Dodatkowej i Cross-Sellingu

- **Definicje i różnice między technikami**
 - Zrozumienie sprzedaży dodatkowej vs cross-selling
- **Psychologiczne aspekty sprzedaży dodatkowej**
 - Motywacje i zachowania klientów w kontekście sprzedaży dodatkowej
- **Przykładowe sytuacje z praktyki**
 - Studium przypadków i analiza rzeczywistych sytuacji

11. Typologia Osobowości Klienta

- **Typy klientów**
 - Charakterystyka różnych typów klientów (impulsywni, niezdeterminowani, wymagający)
- **Język ciała**
 - Czytanie sygnałów wysyłanych przez klienta i dostosowanie komunikacji
- **Emocje w sprzedaży**
 - Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami własnymi oraz klienta

12. Rozwiązywanie Reklamacji i Zwrotów

- **Procedury reklamacyjne**
 - Krok po kroku: przyjęcie, weryfikacja, komunikacja, rozwiązanie

- **Prawo konsumenckie**
 - Podstawowe przepisy dotyczące reklamacji i zwrotów towarów
- **Komunikacja w sytuacjach konfliktowych**
 - Techniki aktywnego słuchania, empatii i asertywności

13. Obsługa Klienta w Sytuacjach Kryzysowych

- **Sytuacje awaryjne**
 - Postępowanie w przypadku braku towaru, problemów z kasą, itp.
- **Klient agresywny**
 - Strategie deeskalacji konfliktu i zachowanie bezpieczeństwa
- **Klient roszczeniowy**
 - Stawianie granic i jednocześnie znajdowanie satysfakcjonujących rozwiązań

14. Budowanie Lojalności Klientów

- **Personalizacja obsługi**
 - Dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb klienta
- **Programy lojalnościowe**
 - Wykorzystanie programów lojalnościowych do budowania relacji
- **Feedback**
 - Zbieranie opinii klientów i wykorzystywanie ich do poprawy jakości obsługi

15. Podsumowanie i Sesja Q&A

- Omówienie kluczowych punktów szkolenia
- Dyskusja i odpowiedzi na pytania uczestników
- Planowanie dalszych działań i wdrożenie zdobytej wiedzy

16. Walidacja usługi

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	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Chyb

Przedsiębiorca, prowadzący działalność w branży szkoleniowej, finansowej, eventowej oraz gastronomicznej. Prezes Zarządu Lumina Energy Polska sp. z o.o. Ponad 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu wykładów i szkoleń. Posiada bogate doświadczenie w tworzeniu i realizacji projektów dla różnorodnych organizacji, w tym ZUS, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Lasy Państwowe, NFOŚ, Urzędów Marszałkowskich oraz Gminnych, a także dla organizacji pozarządowych. Doświadczenie w marketingu politycznym jako szef kampanii wyborczych, oraz specjalista w zarządzaniu zespołami handlowców.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 20 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie zaplanowane jest jako dwudniowe, planowane dwie przerwy w każdym dniu po 10 min i jedna 30 minutowa- obiadowa. Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Warunkiem zaliczenia jest napisanie pre i post testów oraz uczestnictwo w 80% zajęć.

Adres

ul. 1 Maja 191
25-646 Kielce
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Kuchta

E-mail kontakt@edumeo.pl

Telefon (+48) 577 203 338