

TRAINING GROUP
Sp. z o.o.

★★★★★ 4,5 / 5

117 ocen

Profesjonalny Sprzedawca. Sprzedaż, Obsługa klienta i Reklamacje.

Numer usługi 2025/07/18/162229/2887659

📍 Starachowice / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.09.2025 do 14.09.2025

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie adresowane jest do wszystkich, którzy zajmują się w przedsiębiorstwie kontaktami z klientami, obsługą reklamacji, szefom zespołów sprzedażowym oraz wszystkim komunikującym się z klientem.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	12-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności sprzedażowych w firmie, takich jak: prowadzenie skutecznych rozmów handlowych, odpowiedniego badania potrzeb klienta, odpowiadania na potrzeby klienta językiem korzyści oraz wykorzystywanie metod i technik wywierania wpływu na klienta biznesowego na poziomie zaawansowanym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik nabył umiejętność skutecznej sprzedaży i obsługi klienta.	- profesjonalna obsługa klienta - efektywne rozmowy z trudnym klientem - rozwiązywanie sytuacji problemowych.	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Wzrost wskaźników sprzedaży o 20% w ciągu kolejnego roku, wzmocnienie dobrego wizerunku firmy na rynku (jako grupy profesjonalistów) oraz zmniejszenie kosztów współpracy z klientami.

Efekt usługi

Test wewnętrzny.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Pozytywnie zdany test wewnętrzny.

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

1. Ewolucja metod sprzedaży. Droga do sprzedaży rozwiązań

- Jak wyglądają najnowsze trendy sprzedażowe?
- Czego pragnie „współczesny” klient?
- Jaki handlowiec jest najskuteczniejszy?
- Przejście od sprzedaży produktów do sprzedaży rozwiązań.

2. Nowy model wysokiej skuteczności w sprzedaży

- Omówienie najnowszych badań na temat stylów sprzedaży,
- Charakterystyka poszczególnych stylów sprzedaży.

3. Jak sprawić by klienci chcieli od nas więcej kupować i polecać nas innym?

- Główne założenia i cele strategiczne mojej firmy.
- Czym jest sprzedaż rozwiązań w mojej firmie?
- Czy klienci chcą od nas kupować? Kto jest naszym klientem i dlaczego miałby od nas kupować?
- Unikalne cechy naszych produktów lub rozwiązań możliwych do zaproponowania; konkurencyjność mojej oferty / usługi / rozwiązania; znajomość oferty konkurencji, „poznanie przeciwnika” i dobór strategii startowej.

4. Standardy profesjonalnej obsługi klienta:

- Savoir-vivre w obsłudze klienta
- Rola pracowników obsługujących klienta
- Tworzenie pozytywnego wizerunku firmy w rozmowie z klientem
- Techniki sprzedaży

5. Efektywna komunikacja w obsłudze klienta

- „Bariery i pomosty” w komunikowaniu się z klientami
- Komunikacja werbalna i niewerbalna z rozmowach obsługowych
- Telefoniczna obsługa klienta
- Czynniki komunikacyjne i wizerunkowe wpływające na poziom satysfakcji klienta
- Komunikacja asertywna, jako skuteczna metoda wychodzenia z trudnych sytuacji

6. Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych)

- Techniki tworzenia przyjaznej atmosfery w rozmowie z klientem
- Budowanie u pracowników postawy „pro-klienckiej”
- Typologia klientów- umiejętność dostosowania przebiegu rozmowy z klientem, do konkretnego typu osobowości
- Ćwiczenia komunikacyjne typu assesment center

7. Waga jakości obsługi reklamacji w budowaniu lojalności klientów i strategii firmy.

- Zmieniające się oczekiwania klienta wobec firmy i jakości obsługi/produktu.
- Czego potrzebuje klient do uzyskania pełnej satysfakcji?
- Jakie koszty powoduje niska jakość i reklamacje?
- Czego oczekuje od nas klient, otwarcie na potrzeby klienta?

8. Reklamacje, obiekcje, uwagi - definicje, powody, skutki, korzyści

- Kiedy i dlaczego klienci zgłaszają reklamacje?
- Uwagi zgłaszane przez klientów - zapytania, zastrzeżenia, skargi, obiekcje
- Reklamacja i obiekcja, jako prezent od klienta - jak to dobrze wykorzystać?
- Skutki zaniedbań w załatwianiu reklamacji, czyli, czy jest się czym przejmować?
- Co można zyskać na reklamacji - czyli jak przekształcić porażkę w sukces?

9. Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych.

- Skąd się biorą zastrzeżenia, niezadowolenie klienta
- Jak to odbieramy?
- Emocje towarzyszące procesowi sprzedaży /negatywne i pozytywne/ dotyczące klienta i handlowca
- Determinacja zachowań klienta
- Błędy atrybucji w kontakcie z klientem i konsekwencje tychże
- Jak pracować z emocjami własnymi i klienta?
- Techniki manipulacji stosowane przez klienta
- Komunikacja z klientem "trudnym"
- Postępowanie w wypadku zastrzeżenia, obiekcji, skargi - model rozmowy

10. Modele i techniki pracy w wypadku reklamacji

11. Postawa asertywna w kontaktach z klientem

- Jak zachować "zdrową" postawę psychiczną w sytuacjach trudnych kontaktów z klientami.

- Różne postawy w kontaktach z klientem a łagodzenie konfliktów
- Co to jest postawa asertywna?
- Radzenie sobie z agresją klienta poprzez techniki asertywne
- Podstawowe techniki asertywne wykorzystywane w procesie komunikacji z klientem

godzina szkolenia = 45 minut zajęć dydaktycznych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 dzień 1	Piotr Nowaczek	13-09-2025	09:00	15:00	06:00
2 z 3 dzień 2	Piotr Nowaczek	14-09-2025	09:00	14:45	05:45
3 z 3 walidacja	-	14-09-2025	14:45	15:00	00:15

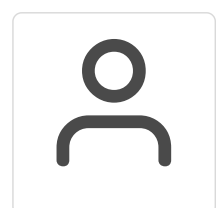
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Nowaczek

Wykształcony trener z bogatym doświadczeniem zawodowym. Na swoim koncie ma setki przeprowadzonych szkoleń. Posiada tytuł Master of Business Administration, dodatkowo ukończył studia podyplomowe na kierunku doradztwo zawodowe i coaching karier, a także podyplomowe studia menadżerskie.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt.

Adres

ul. Aleja Niepodległości 63
27-200 Starachowice
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Paulina Gębura

E-mail factory.szkolenia@gmail.com

Telefon (+48) 735 040 262