Możliwość dofinansowania

BACCATA ENTERPRISE | TRAINING COACHING CONSULTING

BACCATA ENTERPRISE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Profesjonalna Obsługa Klienta wraz z elementami sprzedaży (Termin do ustalenia)

Numer usługi 2025/07/20/191204/2889955

2 460,00 PLN brutto
2 000,00 PLN netto
153,75 PLN brutto/h
125,00 PLN netto/h

Warszawa / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
27.11.2025 do 28.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	• Handlowcy, Sprzedawcy, Pracownicy działu sprzedaży bezpośredniej lub telefonicznej
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-10-2025
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 warsztatów jest podniesienie kompetencji i umiejętności pracowników z zakresu profesjonalnej obsługi z uwzględnieniem panowania nad stresem oraz poznanie skutecznych technik sprzedaży wraz z umiejętnościami reagowania na emocje Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zwiększenie efektywności sprzedaży	Obserwacja zachowania podczas symulacji sprzedaży.	Test teoretyczny
Rozwój umiejętności komunikacyjnych	Ocena prezentacji pod kątem formy i umiejętności komunikacyjnych.	Prezentacja
Zrozumienie psychologii sprzedaży	Przygotowanie prezentacji sprzedażowej wybranego produktu lub usługi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznawanie barier w sprzedaży	Ocena umiejętności radzenia sobie z obiekcjami Klienta, zamykania sprzedaży i budowania długofalowych relacji z Klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Aktywne słuchanie Klienta
- Skuteczne mówienie

2. KSZTAŁTOWANIE I BUDOWANIE WIZERUNKU SPECJALISTY DS. SPRZEDAŻY

- Budowanie Pierwszego Pozytywnego Wrażenia - PPW
- Tworzenie długotrwałych relacji

3. ANALIZA POTRZEB KLIENTA

- Typologia klientów
- sposoby weryfikacji oczekiwań
- język korzyści
- metody wywierania wpływu

4. NARZĘDZIE KONTROLI ROZMOWY SPRZEDAŻOWEJ

- Rodzaje pytań (otwarte, zamknięte, sondujące, alternatywne, sugerujące pozytywną odpowiedz)
- Aktywne słuchanie
- Parafraza
- Liczebniki
- Podsumowanie

5. ETAPY STRUKTURY ROZMOWY SPRZEDAŻOWO - OBSŁUGOWEJ

- PPW
- BADANIE POTRZEB KLIENTA
- PRZEDSTAWIENIE PRODUKTU I KORZYŚCI Z NIEGO
- PRÓBY ZAMKNIĘCIA SPRZEDAŻY
- POKONYWANIE OBIEKCJI KLIENTA
- FINALIZACJA SPRZEDAŻY
- PODSUMOWANIE ROZMOWY
- KPW

6. TECHNIKI SPRZEDAŻY

- Wywieranie wpływu
- Reguła wzajemności
- Zasada kontrastu
- Reguła malejących próśb
- Reguła zaangażowania
- Reguła scenariusza
- Reguła sympatii
- Społeczny dowód słuszności
- Reguła niedostępności
- Reguła autorytetu

7. JĘZYK KORZYŚCI CZYLI MOCNE POZYTYWNE ZWROTY

8. SCHEMAT ROZMOWY OBSŁUGOWEJ

CECHA – KORZYŚĆ – WYOBRAŻENIE

9. CZYM SĄ OBIEKCJĘ I JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ

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	2 460,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	153,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

KRYSTIAN MARCZAK

Trener Biznesu, Mediator Sądowy wpisany na listę Stałych Mediatorów prowadzonej przez Prezesa Sądu Okręgowego w Warszawie i Prezesa Sądu Okręgowego dla Warszawa - Praga w Warszawie.

Współpracuje w firmie szkoleniowo-doradczej Baccata Enterprise Sp. z o.o. jako Trener Biznesu, specjalizując się w szkoleniach z telefonicznej obsługi Klienta, technik sprzedaży, zarządzania i motywacji Zespołami.

Swoją pasję rozwija pisząc artykuły dla cenionych portali biznesowych z zakresu sprzedaży czy obsługi Klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w postaci VADEMECUM wraz z ćwiczeniami.

W trakcie szkolenia są wykorzystywane przez trenera różnego typu materiały wizualizacyjne w postaci: prezentacji, nagrań, flipchart itd.

Adres

ul. Domaniewska 47
02-672 Warszawa
woj. mazowieckie

✔ Miejsce szkolenia – do ustalenia z Klientem Zlecającym lub siedziba firmy szkoleniowej Baccata Enterprise

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

Kontakt

KRYSTIAN MARCZAK

E-mail szkolenia@baccata.com.pl

Telefon (+48) 533 717 979