



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie- Skuteczna sprzedaż i budowanie relacji

Numer usługi 2024/01/20/14311/2054480

Gdańsk / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

16 h

23.06.2025 do 24.06.2025

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia "Skuteczna sprzedaż i budowanie relacji" to osoby działające w sektorze sprzedaży, usług czy obsługi klienta. Usługa adresowana jest do sprzedawców, menedżerów sprzedaży, przedsiębiorców oraz pracowników odpowiedzialnych za kontakty z klientami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Ukończenie szkolenia potwierdza przygotowanie do skutecznego budowania relacji, rozpoznawania potrzeb klientów oraz tworzenia ofert dopasowanych do ich oczekiwań. Szkolenie skupia się na technikach aktywnego słuchania,

odpowiednich reakcjach na zastrzeżenia i umiejętności rozwiązywania problemów. Po ukończeniu uczestnicy będą potrafili budować długotrwałe relacje z klientami oraz zwiększać skuteczność sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje kluczowe cechy efektywnego podejścia do klienta, uwzględniając różnorodność stylów komunikacji.	Wskazuje odpowiedni styl komunikacji w symulowanej sytuacji z klientem.	Wywiad swobodny
	Identyfikuje kluczowe cechy efektywnego podejścia do klienta w zadanym scenariuszu.	Wywiad swobodny
Projektuje indywidualne strategie sprzedażowe, dopasowane do konkretnych klientów i ich branżowych kontekstów.	Określa cele sprzedażowe uwzględniające indywidualne wymagania klienta.	Wywiad swobodny
	Prezentuje dopasowaną strategię sprzedażową klientowi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Analizuje wyniki sprzedaży, wyciągając wnioski i dostosowując swoje podejście do osiągnięcia lepszych rezultatów.	Interpretuje wyniki sprzedaży w kontekście założonych celów.	Wywiad swobodny
	Proponuje zmiany w podejściu sprzedażowym na podstawie wniosków.	Wywiad swobodny
Buduje trwałe relacje biznesowe, dbając o regularny kontakt i utrzymując zaufanie klientów.	Inicjuje kontakt z klientami w celu nawiązania relacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wzmacnia zaufanie klientów, oferując wsparcie i dostarczając wartościowe rozwiązania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, zrozumienia i efektywnego reagowania na obawy klientów.	Rozpoznaje emocje i intencje klientów w trakcie rozmowy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Proponuje konkretne rozwiązania lub działania w odpowiedzi na obawy klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Monitoruje procesy sprzedażowe, dostosowując swoje podejście do zmieniających się sytuacji.	Analizuje kluczowe wskaźniki efektywności sprzedaży (KPI).	Wywiad swobodny
	Modyfikuje strategię lub działania na podstawie uzyskanych danych.	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, 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

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa realizowana jest w formie godzin zegarowych. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Szkolenie objęty następujący zakres tematyczny:

- Produkt/ usługa która sama się sprzedaje ?
- Cechy super sprzedawcy.
- Jakie są główne techniki finalizacji sprzedaży oraz jak je stosować ?
- Czym jest planowanie.
- Analiza danych własnych i rynku.
- Proaktywna sprzedaż.
- Techniki sprzedaży bezpośredniej.
- Techniki sprzedaży telefonicznej.
- Radzenie sobie z obiekcjami.
- Jak dobrze zamknąć sprzedaż.
- Zarządzanie relacjami i guest experience.
- Raportowanie.
- Działania po-sprzedażowe.
- Budowanie trwałych relacji biznesowych.
- Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Produkt/ usługa, która sama się sprzedaje?	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 19 Cechy super sprzedawcy	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	11:00	12:00	01:00
3 z 19 Jakie są główne techniki finalizacji sprzedaży oraz jak je stosować?	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	12:00	12:45	00:45
4 z 19 Przerwa	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	12:45	13:15	00:30
5 z 19 Czym jest planowanie?	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	13:15	14:00	00:45
6 z 19 Analiza danych własnych i rynku	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	14:00	15:00	01:00
7 z 19 Przerwa	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	15:00	15:15	00:15
8 z 19 Proaktywna sprzedaż	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	15:15	16:00	00:45
9 z 19 Techniki sprzedaży bezpośredniej	Katarzyna Jędruszczak	23-06-2025	16:00	17:00	01:00
10 z 19 Techniki sprzedaży telefonicznej	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	08:00	09:00	01:00
11 z 19 Radzenie sobie z obiekcjami	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	09:00	10:00	01:00
12 z 19 Jak dobrze zamknąć sprzedaż?	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 19 Zarządzanie relacjami i guest experience	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	12:00	12:45	00:45
14 z 19 Przerwa	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	12:45	13:15	00:30
15 z 19 Raportowanie	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	13:15	14:00	00:45
16 z 19 Działania posprzedażowe	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	14:00	14:45	00:45
17 z 19 Przerwa	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	14:45	15:00	00:15
18 z 19 Budowanie trwałych relacji biznesowych	Katarzyna Jędruszczak	24-06-2025	15:00	15:30	00:30
19 z 19 Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków	-	24-06-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Jędruszczak

Jest psycholożką pracy i HR-owcem (specjalizacja: psychologia i zarządzanie zasobami ludzkimi) z ponad 15-letnim doświadczeniem trenerskim i biznesowym. Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie dla kadry kierowniczej przedsiębiorstw w tym: doradztwie w zakresie rekrutacji, strategii szkoleniowych i rozwojowych, ocen pracowniczych oraz zarządzania talentami. Realizuje treningi i warsztaty dla pracowników działów kadr i HR. Na swoim koncie ma realizację wielu projektów poprawiających efektywność przedsiębiorstw: projektuje i wdraża systemy ocen, systemy rekrutacyjne (w tym Assessment Centre), systemy motywacyjne, strategie szkoleniowe, systemy zarządzania kompetencjami. Jej kwalifikacje potwierdzają m.in: dyplom MBA (University of Illinois), certyfikat TROP z rekomendacjami Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikat Master of NLP, akredytacja PARP, a przede wszystkim referencje Klientów. Poza pracą jako trener, Katarzyna Jędruszczak pracowała jako handlowiec, project manager oraz dyrektor sprzedaży i dyrektor zarządzający. Współwłaścicielka dwóch sklepów internetowych, mocno zainteresowana rozwojem rynku e-commerce w Polsce. Jej ulubionym słowem jest „konkret”, a dewizą biznesową- taka współpraca z Klientem, że klient zdecydowanie i z pełnym przekonaniem poleci ją innym. Trener w Hotelach PLUS. Adres mailowy: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają certyfikat oraz materiały w formie elektronicznej lub/i papierowej materiały szkoleniowe (plik lub/i prezentacje w formacie pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w obszarze szeroko pojętej sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

Adres

ul. Niepołomska 36

80-180 Gdańsk

woj. pomorskie

Hotel Platan

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105