

T@llento

TALLENTO S.C.

**Skuteczna sprzedaż, a w tym obsługa Klienta w branży gastronomicznej**

Numer usługi 2024/02/29/120192/2085501

Międzyzdroje / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

32 h

20.05.2024 do 28.05.2024

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa to pracownicy, którzy na codzień spotykają się z Klientem Indywidualnym i Biznesowym w branży gastronomicznej. Szkolenie dedykowane jest pracownikom kuchni, baru i sali, którzy chcą udoskonalać swoje umiejętności komunikacji w sprzedaży i budowaniu relacji z dostawcami i klientami indywidualnymi oraz biznesowymi w branży gastronomicznej.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	19-05-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
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

Cel edukacyjny

Celem usługi jest nabycie wiedzy i podniesienie jakości usług z zakresu:

sprzedaży i efektywniejszego budowania relacji z Klientami i partnerami w oparciu o świadomy sposób komunikacji zgodnie z typem i oczekiwaniami Klienta, werbalne i niewerbalne zasady i techniki komunikacji, metody sprzedażowe i język korzyści oraz świadome budowanie standardu obsługi Klienta w firmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: - jakie są elementy procesu komunikacji, - czym jest komunikacja otwarta, zamknięta, - co oznacza pojęcie szumów komunikacyjnych, - jakie są elementy mowy ciała wspierające wizerunek pracownika - jak wykorzystać mowę ciała w komunikacji z klientami i partnerami w branży gastronomicznej, - jak radzić sobie w sytuacjach trudnych i podczas reklamacji, - czym jest asertywność i jakie są techniki jej wykorzystywania - czym jest i jak wykorzystywać up-selling i cross-selling - z jakich elementów składa się standard obsługi klienta	Udział w dyskusji grupowej	Wywiad swobodny
	Udział w ćwiczeniach i grach szkoleniowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Test teoretyczny o elementach poprawnej komunikacji	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚCI: - świadome budowanie komunikatu dostosowanego do klientów i partnerów - wykorzystywanie zasad efektywnej komunikacji w określonym celu, - wykorzystywanie poznanych narzędzi komunikacyjnych, - wykorzystywanie swoich atutów podczas interakcji z klientami i partnerami w branży gastronomicznej, - stosowanie technik asertywnej komunikacji w praktyce - prowadzenie rozmów z klientami zgodnie z przyjętym standardem - stosowanie up-sellingu i cross-sellingu w rozmowie z klientem - sprawne powiększanie wartości sprzedaży - wykorzystywanie języka korzyści i budowanie zaangażowania po stronie klienta - definiowanie person klientów	Aktywność w ramach symulacji i scenek 1:1	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Praca warsztatowa - tworzenie person	Prezentacja
	Udział w treningu umiejętności komunikacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Przeprowadzenie wzorcowej rozmowy z klientem	Prezentacja
	Skuteczna autoprezentacja	Prezentacja
	Up-sellingu i cross-sellingu w rozmowie z klientem	Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Prezentacja

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
KOMPETENCJE SPOŁECZNE - pewność siebie w komunikacji z klientami i partnerami w branży gastronomicznej, - umiejętność nawiązywania dialogu z klientami i partnerami w branży gastronomicznej, - zdolność dostosowania się do rozmówcy i aktywnego słuchania, - kreatywność i otwartość w komunikacji z klientami i partnerami w branży gastronomicznej, - okazywanie szacunku i dawanie przestrzeni do wypowiedzi innym, - współpraca.	Udział w dyskusji	Debata swobodna
	Rozwiązywanie case study	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, zawiera

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak, potwierdza

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

tak

Program

Moduł.1. ABC procesu obsługi klienta w gastronomii

- jak przebiega proces komunikacji z klientem?
- narzędzia komunikacyjne - jak z nich korzystać?
- Komunikat - gdzie, jak i do kogo go kierujemy
- Kto odpowiada za skuteczny przekaz?
- Test teoretyczny o elementach poprawnej komunikacji

Moduł.2. Definiowanie naszych odbiorców

- tworzenie person naszych Klientów - praca warsztatowa
- Udział w treningu umiejętności komunikacyjnych z Klientem

- Przeprowadzenie wzorcowej rozmowy z klientem

Moduł 3. Jak nas widzą, tak nas piszą – podstawy autoprezentacji

- Savoir vivre w pracy kelnera/barmana/kucharza
- Czynniki wpływające na budowanie wiarygodności w oczach klientów i partnerów w branży gastronomicznej
- Świadoma autoprezentacja – jej wady i zalety
- Prezentacja - skuteczna autoprezentacja

Moduł 4. Budowanie relacji - postawa empatyczna w komunikacji

- Budowanie zaufania, czyli – jak budować pozytywne relacje z klientami i partnerami w branży gastronomicznej,
- Aktywne słuchanie: dopasowanie do klienta, zadawanie pytań, dowartościowanie, uznanie uczuć, parafraza, klaryfikacja,
- Dostrojenie i prowadzenie w rozmowie
- Studium przypadków, scenki

Moduł 5. Trening umiejętności komunikacyjnych. Praktyczne ćwiczenia skutecznej komunikacji z klientem biznesowym i indywidualnym

- Przekazywanie informacji zwrotnej – jak robić to dobrze?
- Jak radzić sobie z emocjami w trudnych sytuacjach?
- Jak z emocji zejść do poziomu faktów?

Moduł 6. Style komunikowania się vs sytuacje trudne

- Trudny Klient oraz reklamacje i zażalenia, jako okazja do podniesienia efektywności - w jaki sposób powinien zachowywać się pracownik i jak reagować, aby przekuć taki problem w sukces
- Asertywny komunikat jako sposób na unikanie nieporozumień na polu pracownik-klient
- Asertywna obrona przed krytyką i agresywnym zachowaniem, komunikacja, w której pracownik jasno wyraża swoje zdanie, nie tracąc klienta,
- Asertywność w kontaktach z Klientem – przekonujący język ciała – ćwiczenie postawy, głosu, gestów i min.

Moduł 7. Powiększanie wartości sprzedaży dla pracowników gastronomii

- Prezentacja korzyści i cech produktu, jako kluczowy etap w rozmowie sprzedażowej - analiza oferty, usług i produktów znajdujących się w menu
- Zapoznanie z metodami i technikami dostosowanymi do sprzedaży w gastronomii

Moduł 8. Up-selling i cross-selling sposobem na większe zamówienie i napiwek

- na czym polega up-selling i jak możemy go stosować? - praca warsztatowa
- na czym polega cross-selling i co możemy tu zaoferować? - praca warsztatowa
- test teoretyczny - różnice między upselling i cross-selling, ocena przykładowych opisanych sytuacji

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Moduł 1. ABC procesu obsługi klienta w gastronomii	Emilia Szyszkowska	20-05-2024	09:00	12:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 20 Moduł. 1 Walidacja. Wywiad swobodny, obserwacja w warunkach symulowanych, test teoretyczny.	-	20-05-2024	11:00	12:00	01:00
3 z 20 Przerwa	Emilia Szyszkowska	20-05-2024	12:00	12:30	00:30
4 z 20 Moduł.2. Definiowanie naszych odbiorców - tworzenie person naszych Klientów - praca warsztatowa	Emilia Szyszkowska	20-05-2024	12:30	15:30	03:00
5 z 20 Moduł 2. Walidacja. Prezentacje i obserwacja w warunkach symulowanych	-	20-05-2024	14:00	15:00	01:00
6 z 20 Moduł 3. Jak nas widzą, tak nas piszą – podstawy autoprezentacji	Emilia Szyszkowska	21-05-2024	09:00	12:00	03:00
7 z 20 Moduł 3. Walidacja. Obserwacja w warunkach symulowanych i prezentacje	-	21-05-2024	11:00	12:00	01:00
8 z 20 Przerwa	Emilia Szyszkowska	21-05-2024	12:00	12:30	00:30
9 z 20 Moduł.4. Budowanie relacji - postawa empatyczna w komunikacji	Emilia Szyszkowska	21-05-2024	12:30	15:30	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 20 Moduł 4. Walidacja. Prezentacja i obserwacja w warunkach symulowanych.	-	21-05-2024	14:00	15:00	01:00
11 z 20 Moduł 5. Trening umiejętności komunikacyjnych . Praktyczne ćwiczenia skutecznej komunikacji z klientem biznesowym i indywidualnym	Emilia Szyszkowska	27-05-2024	09:00	12:00	03:00
12 z 20 Moduł 5. Walidacja. Prezentacja i obserwacja w warunkach symulowanych	-	27-05-2024	11:00	12:00	01:00
13 z 20 Przerwa	Emilia Szyszkowska	27-05-2024	12:00	12:30	00:30
14 z 20 Moduł 6. Style komunikowania się vs sytuacje trudne	Emilia Szyszkowska	27-05-2024	12:30	15:30	03:00
15 z 20 Moduł 6. Walidacja. Prezentacja i obserwacja w warunkach symulowanych	-	27-05-2024	14:15	15:00	00:45
16 z 20 Moduł 7. Powiększanie wartości sprzedaży dla pracowników gastronomii	Emilia Szyszkowska	28-05-2024	09:00	12:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 20 Moduł 7. Walidacja. Prezentacja i obserwacja w warunkach symulowanych	-	28-05-2024	10:15	11:00	00:45
18 z 20 Przerwa	Emilia Szyszkowska	28-05-2024	12:00	12:30	00:30
19 z 20 Moduł 8. Up-selling i cross-selling sposobem na większe zamówienie i napiwek	Emilia Szyszkowska	28-05-2024	12:30	14:00	01:30
20 z 20 Moduł 8. Walidacja. Wywiad swobodny, test teoretyczny i prezentacja	-	28-05-2024	13:00	14:00	01:00

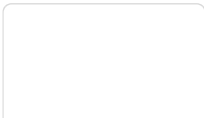
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Szyszkowska



Od 2017 roku związana jest z organizacją szkoleń z obszarów kompetencji osobistych, rozwoju osobistego, obsługi Klienta oraz skutecznej komunikacji. Wspiera MŚP zwłaszcza w branży usługowej i edukacyjnej. Posiada bogate doświadczenie w organizacji rozbudowanych eventów, koordynowania procesu sprzedaży i marketingu dla różnych branż. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu warsztatów komunikacji i budowania relacji. W ciągu ostatnich 24 miesięcy z powyższej tematyki zrealizowała ponad 100 godzin szkoleniowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- pliki dokumentów przygotowane w formacie .doc, .pdf,
- prezentacja multimedialna
- linki do nagrań wideo udostępnione w internecie
- materiały z ćwiczeń i gier szkoleniowych wykorzystywane na sali - instrukcje, karty pracy itp

Informacje dodatkowe

1 godzina szkoleniowa jest równa 45 minutom zegarowym

Adres

ul. Tysiąclecia Państwa Polskiego 3
72-500 Międzyzdroje
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Agnieszka Wojtowicz Chałupa

E-mail agnieszka@tallento.pl

Telefon (+48) 664 028 879