



## Szkolenie: Akademia Sprzedaży

Numer usługi 2024/03/19/12064/2100479

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

93,75 PLN brutto/h

93,75 PLN netto/h

Szkoła

Komputerowa

Impuls Sp. z o. o.



📍 Gliwice / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 06.08.2024 do 07.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone dla pracowników działu sprzedaży, obsługi klienta, osób mających bezpośredni kontakt z klientami.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	8
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	30-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do prowadzenia efektywnych rozmów handlowych z klientem, w tym przeprowadzenie badania potrzeb klientów, prezentowanie korzyści, rozpoznawanie typów osobowości klientów oraz radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami występującymi podczas rozmowy handlowej.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje elementy procesu sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opisuje proces zakupu</li> <li>• definiuje lejek sprzedaży</li> </ul>	Test teoretyczny
Identyfikuje typy klientów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoznaje style zachowań klientów</li> <li>• określa decyzje zakupowe klienta wg ich typologii</li> </ul>	Test teoretyczny
Prowadzi efektywną komunikację z klientem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buduje precyzyjne i zrozumiałe komunikaty</li> <li>• definiuje efektywną komunikację w procesie sprzedaży</li> </ul>	Test teoretyczny
Określa sposoby efektywnego poszukiwania klientów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wymienia kanały komunikacji w marketingu</li> <li>• definiuje etapy rozmowy handlowej</li> </ul>	Test teoretyczny
Zamyka proces sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznaje trudnego klienta i jego potrzeby</li> <li>- stosuje techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem</li> <li>- zachowuje asertywność w kontaktach z klientem</li> </ul>	Test teoretyczny
Prowadzi negocjacje biznesowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizuje koszty do korzyści</li> <li>• opisuje jak zmotywować klienta do dalszych zakupów</li> </ul>	Test teoretyczny
Definiuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identyfikuje klientów z którymi może prowadzić negocjacje</li> <li>• definiuje techniki wywierania wpływu</li> </ul>	Test teoretyczny
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identyfikuje trudnego klienta i rozpoznaje jego potrzeby</li> <li>• definiuje techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem</li> </ul>	Test teoretyczny

## 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

Szkolenie adresowane jest dla pracowników działu sprzedaży, obsługi klienta, osób mających bezpośredni kontakt z klientami.

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 8:30 - 15:30 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 5 do 8 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

Walidacja: metodą wykorzystywaną do sprawdzenia efektów uczenia będzie test teoretyczny.

Zakres tematyczny szkolenia:

## **1. Proces zakupu**

- cykl życia produktu
- elementy procesu sprzedaży
- lejek sprzedaży

## **2. Style zachowań wg modelu DISC**

- indywidualny styl zachowań i jego wpływ na decyzje zakupowe
- typologia klientów

## **3. Komunikacja z klientem**

- budowanie precyzyjnych i zrozumiałych komunikatów
- efektywna komunikacja w procesie sprzedaży

## **4. Prospecting**

- sposoby aktywnego poszukiwania klientów
- e-mail marketing
- pierwszy telefon cold call
- pierwsze spotkanie
- rozmowa handlowa i jej etapy

## **5. Zamykanie sprzedaży**

- analiza kosztów do korzyści
- co decyduje o zakupie
- po czym rozpoznać, że klient decyduje się na zakup
- rekomendacje
- motywowanie klienta do działania

## **6. Negocjacje biznesowe**

- z kim negocjować
- przygotowanie mentalne do negocjacji
- budowanie kontaktu i zaufania
- techniki wywierania wpływu społecznego
- manipulacja w negocjacjach

## **7. Obsługa klienta**

- standardy obsługi klienta
- trudny klient i rozpoznanie jego potrzeb

- techniki zarządzania relacjami z trudnym klientem
- asertywność w kontaktach z klientem

# 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	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	93,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,75 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Maciej Westerowski

- Absolwent Akademii Ekonomicznej w Katowicach - Wydział Zarządzania i marketingu;
- Trener na poziomie odpowiadającym EQF 5 European Qualification Framework (Senior trainer);
- Doradca zawodowy;
- Certyfikowany coach amerykańskiej metodyki sprzedaży CustomerCentric Selling;
- Doświadczenie: 20 letnie doświadczenie w zakresie prowadzenia własnej działalności gospodarczej – prowadzenie usług doradczych i szkoleniowych z zakresu technik sprzedaży, marketingu internetowego oraz projektowania stron www; Trener w Szkole Komputerowej Impuls w zakresie technik sprzedaży, marketingu internetowego oraz projektowania stron www od 2020 roku; Wykładowca Akademii E-marketingu na Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej od 2014 roku

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały drukowane zawierające treści zgodne z programem szkolenia.

## Adres

ul. Grzegorza Piramowicza 2/1

44-100 Gliwice

woj. śląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Patrycja Tomczak**

**E-mail** [pocztaimpuls@gmail.com](mailto:pocztaimpuls@gmail.com)

**Telefon** (+48) 322 382 720