



PERFECTA Anna  
Miastkowska



## Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta czyli pomaganie przez sprzedawanie. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2024/04/09/148838/2117651

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 02.09.2024 do 04.09.2024

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży. |
| Minimalna liczba uczestników    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Maksymalna liczba uczestników   | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data zakończenia rekrutacji     | 26-08-2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Liczba godzin usługi            | 21                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                  | Kryteria weryfikacji                                                                                                      | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Dysponuje wiedzą o procesie sprzedaży .                                                                             | Wymienia etapy procesu sprzedaży.                                                                                         | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży.                                          | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Właściwie dobiera kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta. | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym.                                        | Test teoretyczny |
| Dysponuje wiedzą o kliencie i zasadach tworzenia Buyer Persony.                                                     | Określa zasady tworzenia Buyer Persony .                                                                                  | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Rozróżnia typy osobowości klientów.                                                                                       | Test teoretyczny |
| Odkrywa potrzeby klientów.                                                                                          | Konstruuje odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy.                                 | Test teoretyczny |
| Rozpoznaje i unika podstawowych błędów popełnianych w procesie sprzedaży.                                           | Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie.                              | Test teoretyczny |
| Negocjuje i skutecznie przekonuje klienta do proponowanego rozwiązania.                                             | Wybiera trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta .                                                | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu.                                                                        | Test teoretyczny |
| Prezentuje interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem. | Prezentuje ofertę językiem korzyści.                                                                                      | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty.                                                                        | Test teoretyczny |
|                                                                                                                     | Dobiera odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty.                                 | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się                                                                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                   | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców.</p> <p>Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.</p> | Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową.                                                                                           | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców                                                                       | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Tworzy różne rodzaje angażującego contentu.                                                                                                                                            | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Dopasowuje zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów.                                                                                           | Test teoretyczny |
| Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych.                                                                                            | Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem.                                                                                                                         | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży.                                                                                                           | Test teoretyczny |
| <p>Stosuje skuteczny prospecting.</p> <p>Organizuje pracę w sposób niewymagający nadzoru</p>                                                            | Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych.                                                                                                  | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Stosuje proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych.                                                                                                    | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Samodzielnie planuje pracę sprzedażową i obsługi klienta                                                                                                                               | Test teoretyczny |
| Współpracuje i buduje relacje.                                                                                                                          | Samodzielnie ocenia efekty własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość.                                                                                    | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                         | Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem. | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### **Warunki uznania kompetencji**

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

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?**

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?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## **Program**

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Czym jest sprzedaż. Definicja sprzedaży oczami doświadczonego handlowca.
2. 7 głównych błędów w sprzedaży.
3. Mój klient. Budowanie relacji. Buyer Persona.
4. Ścieżka zakupowa klienta i lejek sprzedażowy.
5. Jak dobrze planować swoją pracę handlową. Jak ustalać cele aby je realizować?
6. Strategia i procesy czyli znaki rozpoznawcze skutecznego sprzedawcy.
7. Jakich technik handlowych NIE stosować.
8. Prospecting. Gdzie i jak skutecznie docierać do klientów? Co zrobić aby klient chciał z Tobą rozmawiać?
9. Co powoduje , że klient u Ciebie kupi czyli tajemnica skutecznego contentu.
10. Docieranie do problemu klienta, czyli „kamień w bucie klienta”.
11. Właściwe zadawanie pytań.
12. Prezentacja oferty w której zakocha się Twój klient.
13. Radzenie sobie z obiekcjami. Za wysoka cena? Jak bez trudu pokonać tę obiekcję?
14. Skuteczna finalizacja.
15. Zadowolony klient i co dalej po sprzedaży?

## **Harmonogram**

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

| Przedmiot / temat zajęć                                                                         | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 20</b><br>Wprowadzenie. Tajemnice skutecznej sprzedaży.                                  | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <b>2 z 20</b> Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.                              | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| <b>3 z 20</b> Przerwa kawowa                                                                    | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>4 z 20</b> Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów. Budowanie relacji. | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 11:15               | 13:00               | 01:45         |
| <b>5 z 20</b> Przerwa lunchowa                                                                  | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 13:00               | 13:15               | 00:15         |
| <b>6 z 20</b> „Kamień w butcie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta?                          | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 13:15               | 15:00               | 01:45         |
| <b>7 z 20</b> Właściwe zadawanie pytań.                                                         | Anna Miastkowska | 02-09-2024            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| <b>8 z 20</b> Czym jest ścieżka zakupowa i jak budować zaangażowanie klienta?                   | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <b>9 z 20</b> Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.                             | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                  | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>10 z 20</b> Typy osobowości, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.                    | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 10:00               | 11:00               | 01:00         |
| <b>11 z 20</b> Przerwa kawowa                                                                            | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>12 z 20</b> Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?                                                       | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 11:15               | 13:00               | 01:45         |
| <b>13 z 20</b> Przerwa lunchowa                                                                          | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 13:00               | 13:15               | 00:15         |
| <b>14 z 20</b> Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?                                                   | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 13:15               | 14:45               | 01:30         |
| <b>15 z 20</b> Skuteczna finalizacja.                                                                    | Anna Miastkowska | 03-09-2024            | 14:45               | 16:00               | 01:15         |
| <b>16 z 20</b><br>Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach.<br>Budowanie skali | Anna Miastkowska | 04-09-2024            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| <b>17 z 20</b><br>Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.                          | Anna Miastkowska | 04-09-2024            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <b>18 z 20</b> Przerwa kawowa                                                                            | Anna Miastkowska | 04-09-2024            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>19 z 20</b><br>Profesjonalna obsługa klienta jako sposób na budowanie własnego autorytetu i rozwoju   | Anna Miastkowska | 04-09-2024            | 11:15               | 12:30               | 01:15         |

| Przedmiot / temat zajęć     | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 20 z 20 Walidacja. Egzamin. | -          | 04-09-2024            | 12:30               | 13:00               | 00:30         |

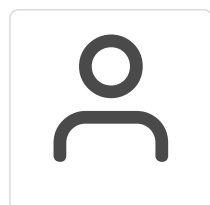
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny          | Cena         |
|----------------------|--------------|
| Koszt usługi brutto  | 4 200,00 PLN |
| Koszt usługi netto   | 4 200,00 PLN |
| Koszt godziny brutto | 200,00 PLN   |
| Koszt godziny netto  | 200,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, quizy, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Bork Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:

Szkolenie będzie prowadzone poprzez TEAMS.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie sacjonarne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarów wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

## Kontakt



**Anna Miastkowska**

**E-mail** salesconsulting@annamiastkowska.pl

**Telefon** (+48) 500 100 154