



ŁĘTOWSKI
CONSULTING
Szkolenia,
Doradztwo, Rozwój
Mateusz Łętowski



Obsługa klienta detalicznego i kontrahentów biznesowych z uwzględnieniem budowania długotrwałych relacji.

Numer usługi 2024/04/26/12176/2136268

📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 22.07.2024 do 23.07.2024

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane do osób mających na codzień stały kontakt z klientem lub są odpowiedzialne za relacje biznesowe.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	15-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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 szkolenia jest nabycie przez uczestnika niezbędnej wiedzy i umiejętności do nowoczesnej, efektywnej i profesjonalnej obsługi klienta detalicznego oraz kontrahentów biznesowych, jak również sposobów budowania

długotrwałych relacji z nimi. Szkolenie przygotowuje uczestnika do świadomego i samodzielnego realizowania obsługi klienta i kontrahentów oraz efektywnego budowania relacji długofalowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje prawidłowe zasady i standardy w różnych formach komunikacji z klientem oraz kontrahentem.	Uczestnik przedstawia listę głównych zasad komunikacji z klientem i kontrahentem oraz wyjaśni, jak je stosuje w praktyce	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje w praktyce umiejętności współpracy z różnym profilem klienta i kontrahenta	Uczestnik przedstawia przykłady sytuacji, w których musiał współpracować z różnymi profilami klientów i kontrahentów, pokazując elastyczność i skuteczność w działaniu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik definiuje profil klienta oraz partnerów biznesowych.	Uczestnik przedstawia szczegółowy opis profili klientów i partnerów biznesowych, uwzględniając ich potrzeby, preferencje i cele.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik skutecznie rozpoczyna kontakt z klientem.	Uczestnik przedstawia strategię i przykłady skutecznego nawiązywania kontaktu z klientami, które prowadzą do pozytywnych rezultatów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik definiuje co składa się na prawidłową obsługę klienta.	Uczestnik opisuje listę kluczowych elementów, które składają się na prawidłową obsługę klienta, włączając w to aspekty takie jak empatia, profesjonalizm i skuteczność.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje reguły wywierania wpływu.	Uczestnik przedstawi przykłady skutecznego wywierania wpływu na klientów i kontrahentów, opierając się na zasadach perswazji i negocjacji.	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje schemat komunikacji.	Uczestnik przedstawi schemat komunikacji, który stosuje w praktyce, uwzględniając etapy komunikacji i narzędzia używane w każdym z nich	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje odpowiednie modele komunikacji z tzw. "trudnym klientem".	Uczestnik przedstawi strategię i techniki komunikacji stosowane w sytuacjach z "trudnym klientem", wskazując na ich skuteczność i zastosowanie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje skuteczne narzędzia komunikacji.	Uczestnik przedstawi listę narzędzi komunikacji, których używa w praktyce, wskazując na ich skuteczność i dostosowanie do konkretnych sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zapobiega i eliminuje błędy w komunikacji.	Uczestnik przedstawi strategię i techniki zapobiegania oraz eliminowania błędów w komunikacji, pokazując skuteczność w poprawianiu relacji z klientami i kontrahentami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje specyficzne potrzeby komunikacyjne klientów i dostraja się do nich.	Uczestnik opisuje przykłady sytuacji, w których rozpoznał i dostosował się do specyficznych potrzeb komunikacyjnych klientów, prowadząc do budowania lepszych relacji.	Test teoretyczny
Uczestnik skutecznie buduje efektywne wizerunkowo oraz finansowo długofalowe relacje z klientami oraz kontrahentami.	Uczestnik przedstawi przykłady długofalowych relacji z klientami i kontrahentami, pokazując ich efektywność zarówno w wymiarze wizerunkowym, jak i finansowym.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prawidłowo obsługuje klienta reklamacyjnego.	Uczestnik opisze strategię i procedury obsługi klienta reklamacyjnego, uwzględniając szybką reakcję, empatię i skuteczne rozwiązania problemów.	Test teoretyczny
Uczestnik efektywnie i samodzielnie radzi sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów oraz kontrahentów.	Uczestnik przedstawi strategię i techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów, pokazując skuteczność w ich rozwiązywaniu i budowaniu zaufania.	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, dokument potwierdza uzyskanie kompetencji i 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

Przedsiębiorstwo nastawione na relację klient-firma:

- czym jest profesjonalna obsługa klienta?
- budowanie długofalowych relacji,
- czego oczekują klienci w tych czasach? Analiza i wnioski z aktualnych badań.

Budowanie długofalowych relacji – czy to takie trudne?

- sprawdzone schematy komunikacji,
- bariery komunikacyjne,
- czym jest relacja klient-firma oraz firma-firma
- zasady aktywnego słuchania,
- mądre zasady współczesnej komunikacji,
- najważniejsze elementy mowy ciała.

Jaki wkład w relacje ma moja firma?

- jak szybko budować relacje i wpływać na nastawienie klienta i kontrahenta,
- zrozumieć relację – czyli jakich relacji oczekują nasi partnerzy.

Specyfika rozmowy telefonicznej:

- współczesne zasady obowiązujące w rozmowie telefonicznej,
- jak osobiście się przygotować do rozmowy,
- najczęstsze błędy w rozmowach.

Trudny klient lub kontrahent – jak sobie radzić:

- kim jest trudny klient?
- dlaczego klient jest trudny?
- sposoby na zmianę sytuacji z klientem „niewspółpracującym”

Obiekcje, reklamacje i zastrzeżenia klienta:

- definiowanie prawdziwych oczekiwań klienta i partnerów
- jak spełnić nierealne oczekiwania klienta lub kontrahenta
- sztuka zadawania sensownych pytań
- umiejętność działania w zaognionym konflikcie
- niezadowolony klient – jak można odzyskać jego zaufanie?
- najczęstsze błędy – czyli czego unikać?

Szkolenie prowadzone w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Pre-test wiedzy	Marta Zbróg	22-07-2024	08:00	08:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 17 Przedsiębiorstwo nastawione na relację klient-firma - część teoretyczna, wykład, rozmowa na żywo "online".	Marta Zbróg	22-07-2024	08:15	10:00	01:45
3 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	22-07-2024	10:00	10:15	00:15
4 z 17 Przedsiębiorstwo nastawione na relację klient-firma - część praktyczna, rozmowa na żywo "online", Case Study	Marta Zbróg	22-07-2024	10:15	11:45	01:30
5 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	22-07-2024	11:45	12:00	00:15
6 z 17 Budowanie długofalowych relacji – czy to takie trudne? - część teoretyczno-praktyczna, wykład, rozmowa na żywo "online", Case Study	Marta Zbróg	22-07-2024	12:00	14:00	02:00
7 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	22-07-2024	14:00	14:15	00:15
8 z 17 Jaki wkład w relację ma moja firma? - część teoretyczno-praktyczna, wykład, rozmowa na żywo "online", Case Study	Marta Zbróg	22-07-2024	14:15	16:00	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 Specyfika rozmowy telefonicznej - część teoretyczno-praktyczna, wykład, rozmowa na żywo "online", Case Study	Marta Zbróg	23-07-2024	08:00	10:00	02:00
10 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	23-07-2024	10:00	10:15	00:15
11 z 17 Trudny klient lub kontrahent – jak sobie radzić - część teoretyczna, wykład, rozmowa na żywo "online"	Marta Zbróg	23-07-2024	10:15	11:00	00:45
12 z 17 Trudny klient lub kontrahent – jak sobie radzić - część praktyczna, rozmowa na żywo "online", case study.	Marta Zbróg	23-07-2024	11:00	12:00	01:00
13 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	23-07-2024	12:00	12:15	00:15
14 z 17 Obiekcje, reklamacje i zastrzeżenia klienta - część teoretyczno-praktyczna, wykład, rozmowa na żywo "online, Case Study	Marta Zbróg	23-07-2024	12:15	14:00	01:45
15 z 17 Przerwa	Marta Zbróg	23-07-2024	14:00	14:15	00:15
16 z 17 Obiekcje, reklamacje i zastrzeżenia klienta - część teoretyczno-praktyczna, wykład, rozmowa na żywo "online, Case Study	Marta Zbróg	23-07-2024	14:15	15:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 17 Post-test, podsumowanie, dyskusja, pytania uczestników.	Marta Zbróg	23-07-2024	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

Marta Zbróg

STUDIA LICENCJACKIE - Administracja /Administracja Europejska

STUDIA MAGISTERSKIE - Zarządzanie firmą na rynku międzynarodowym

STUDIA PODYPLOMOWE -

Przygotowanie pedagogiczne – nauczyciel przedmiotów zawodowych

Dodatkowo:

- Coaching i doradztwo zawodowe
- Szkoła Trenerów
- Śląska Szkoła Trenerów Biznesu Branży IT
- Negocjacja i Kontrakty handlowe
- Kurs – zarządzanie zasobami ludzkimi

Pani Marta Zbróg posiada kilkuletnie doświadczenie jako trener w prowadzeniu szkoleń zawodowych, w wielu dziedzinach. Posiada ona wszechstronne wykształcenie m.in. w zakresie zarządzania firmą. Dodatkowo Pani Marta ma doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu marketingu, budowania marki w mediach społecznościowych.

Pani Marta Zbróg posiada również przygotowanie pedagogiczne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera - prezentacja, skrypt szkoleniowy. Dodatkowo dostęp do filmów szkoleniowych.

Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Warunki techniczne

Warunki techniczne

Szkolenie przeprowadzone będzie w aplikacji Microsoft Teams.

Minimalne wymagania systemowe

iOS: iOS 11

Windows: Windows 10 kompilacja 14393

Android: Android OS 5.0

Funkcje sieci Web. Najnowsza wersja przeglądarki Safari, Internet Explorer 11, Chrome, Edge lub Firefox

Komputer Mac: MacOS 10.13

Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

- dla transmisji wideo w jakości HD 720p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 1.5Mbps/1.5Mbps (wysyłanie/odbieranie).

- dla transmisji wideo w jakości FullHD 1080p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 3Mbps/3Mbps (wysyłanie/odbieranie).

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Kontakt



Dawid Ciupek

E-mail dawidciupek@letowskiconsulting.pl

Telefon (+48) 784 065 941