

**Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta
+ EGZAMIN**

Numer usługi 2024/04/26/140933/2136877

6 400,00 PLN brutto
6 400,00 PLN netto
160,00 PLN brutto/h
160,00 PLN netto/h

GAMA Centrum
Szkoleń i Obsługi
Projektów
Europejskich,
J.Kowalik, J.
Suczyńska spółka
cywilna



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 40 h
📅 10.06.2024 do 28.06.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w handlu, działach handlowych, sprzedażowych, operacyjnych. Usługa adresowana jest do: 1. Przedsiębiorców i ich pracowników 2. Osób prywatnych 3. Uczestników projektów
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	03-06-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Sprzedawca z el. Obsługi Klienta oraz Obsługą Kasy Fiskalnej + EGZAMIN" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent

posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SP 20001.26- Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przedstawia rolę sprzedawcy w procesie sprzedaży	- definiuje przepisy prawne związane z zawodem – sprzedawca - określa przepisy BHP obowiązujące w jednostce handlowej - organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska - definiuje podstawowe pojęcia związane ze sprzedażą	Test teoretyczny
Stosuje standardy obsługi klienta	- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem - definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w bezpośredniej pracy z klientem - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta - stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem - formułuje pytania, z wykorzystaniem ich funkcji – informacyjnej, kontrolnej, psychologicznej - kształtuje asertywną postawę w pracy z klientem – umiejętność asertywnego przyjmowania i wyrażania krytyki - należyście reaguje na zastrzeżenia klienta – umiejętność radzenia sobie z obiekcjami klientów - cechuje się umiejętnościami autoprezentacyjnymi i wystąpieniami publicznymi – wiedza na temat roli pierwszego wrażenia w sprzedaży - charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiadanie na potrzeby i oczekiwania klientów	Test teoretyczny Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży	- przedstawia skuteczne techniki prezentowania ofert handlowych, znajomość praw perswazji - określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży - przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży - przedstawia wybrane techniki sprzedaży – warsztaty sprzedaży - prowadzi obsługę posprzedażową - wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji - charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji	Test teoretyczny
Charakteryzuje typologię klienta	- wykazuje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów - rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji - posiada wiedzę na temat trudnego klienta – znajomość osobowości, cech klientów oraz umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych	Test teoretyczny
Prowadzi negocjacje handlowe	- dobiera argumenty do założonego celu negocjacji handlowych - dobiera strategie negocjacyjne do typu klienta - sporządza plan negocjacji handlowej - negocjuje warunki współpracy	Test teoretyczny
Wykorzystuje kompetencje społeczne	- cechuje się pewnością siebie w kontakcie z klientem - wykazuje elastyczność w myśleniu i działaniu oraz wytrwałość - kieruje się przyjętymi zasadami i logiką – konsekwentność w działaniu - przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - współpracuje w zespole	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	International Competence Verification Centre
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	International Competence Verification Centre
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
2. Stosuje standardy obsługi klienta
3. Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży
4. Charakteryzuje typologię klienta
5. Prowadzi negocjacje handlowe
6. Wykorzystuje kompetencje społeczne

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/SP 20001.26- Sprzedawca z elementami Obsługi Klienta

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

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	6 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

KATARZYNA HOLECZEK

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:
biuro i administracja,
finanse i rachunkowość,
kadry i płace,
informatyka,

sprzedaż i obsługa klienta,
zarządzanie i marketing

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci – brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

Kontakt



Joanna Kowalik

E-mail gama.centrumszkolen@gmail.com

Telefon (+48) 660 373 344