



Profesjonalna obsługa klienta z elementami sprzedaży

Numer usługi 2024/06/18/46607/2187418

5 120,00 PLN brutto

5 120,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Zakład Usług
Socjalnych i
Edukacji Krzysztof
Zaleski

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Przemysł / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 08.07.2024 do 12.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie adresowane jest do osób chcących nabyć wiedzę, umiejętności oraz uprawnienia w zawodzie "Profesjonalnej obsługi klienta z elementami sprzedaży".
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	05-07-2024
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

Kurs ma na celu dostarczenie uczestnikom kompleksowej wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności niezbędnych do wykonywania zawodu: Profesjonalnej obsługi klienta z elementami sprzedaży.

Kurs skierowany jest do osób chcących nabyć wiedzę, kwalifikacje i uprawnienia, które powinien posiadać każdy profesjonalny pracownik obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Profesjonalna obsługa klienta	<ul style="list-style-type: none">- omawia cechy współczesnego rynku z uwzględnieniem roli marketingu,- charakteryzuje zachowania konsumenckie,	Test teoretyczny
Proces zakupu	<ul style="list-style-type: none">- charakteryzuje segmentację rynku i zachowania nabywców,- prezentuje właściwą ofertę handlową,- charakteryzuje procesy sprzedaży i dokonywania zakupów przez konsumentów	Test teoretyczny
Prowadzenie procesu sprzedaży	<ul style="list-style-type: none">- prowadzi spotkania biznesowe i handlowe,- charakteryzuje zasady posprzedażowe,- omawia techniki i metody zamykania sprzedaży,	Test teoretyczny
Negocjacje	<ul style="list-style-type: none">- omawia style negocjowania kontraktu handlowego,- posiada wiedzę na temat cech skutecznego sprzedawcy	Test teoretyczny
Czas pracy	<ul style="list-style-type: none">- umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy	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

1. Znajomość specyfiki pracy na stanowisku Profesjonalna obsługa klienta z el. sprzedaży
2. Podstawowa wiedza na temat cech współczesnego rynku ze szczególnym uwzględnieniem roli marketingu
3. Wiedza i znajomość zachowań konsumenckich
4. Znajomość procesu zakupu
5. Wiedza na temat segmentacji rynku i sposób zachowań nabywców
6. Umiejętność właściwej prezentacji oferty handlowej, znajomość praw perswazji
7. Znajomość etapów w procesie sprzedaży, w tym również głównych czynników dokonywania zakupów przez konsumentów
8. Umiejętność przeprowadzenia procesu sprzedaży, prowadzenia spotkania biznesowego i handlowego
9. Znajomość zasad obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji
10. Znajomość technik i metod zamykania sprzedaży
11. Znajomość stylów negocjowania kontraktu handlowego
12. Wiedza na temat cech skutecznego sprzedawcy
13. Podstawowa wiedza na temat kas fiskalnych: budowa, tryb pracy, rodzaje kas
14. Znajomość przepisów prawnych dotyczących obowiązku posiadania kas fiskalnych oraz kar za jego nieprzestrzeganie
15. Umiejętność obsługi kasy fiskalnej – od włączenia urządzenia po wydruk paragonu
16. Umiejętność szeroko pojętej obsługi komputera
17. Umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Znajomość specyfiki pracy na stanowisku Profesjonalna obsługa klienta z el. sprzedaży	-	08-07-2024	08:00	14:00	06:00
Podstawowa wiedza na temat cech współczesnego rynku ze szczególnym uwzględnieniem roli marketingu	-				

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>2 z 5 Wiedza i znajomość zachowań konsumentckich. Znajomość procesu zakupu. Wiedza na temat segmentacji rynku i sposób zachowań nabywców.</p>	-	09-07-2024	08:00	14:00	06:00
<p>3 z 5 Umiejętność właściwej prezentacji oferty handlowej. Znajomość etapów w procesie sprzedaży. Umiejętność przeprowadzenia procesu sprzedaży.</p>	-	10-07-2024	08:00	14:00	06:00
<p>4 z 5 Znajomość zasad obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji. Znajomość technik i metod zamykania sprzedaży. Znajomość stylów negocjowania kontraktu handlowego.</p>	-	11-07-2024	08:00	14:00	06:00
<p>5 z 5 Podstawowa wiedza na temat kas fiskalnych. Umiejętność obsługi kasy fiskalnej i komputera. Umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy.</p>	-	12-07-2024	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 120,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 120,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Filip Zaleski

Trener z wieloletnim doświadczeniem z zakresu szkoleń: magazynier z obsługą kas fiskalnych, sprzedawca z obsługą kas fiskalnych i terminali, praca administracyjno-biurowa, programy Microsoft Office, przedsiębiorczość, kadry i płace. Posiada doświadczenie i praktykę w pracy z grupą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

notatnik, długopis, teczka szkoleniowa, materiały do zajęć praktycznych

Warunki uczestnictwa

Warunkiem rozpoczęcia kursu jest zebranie minimalnej liczby uczestników.

EGZAMIN WYMAGANY - każdy uczestnik po ukończeniu kursu musi przystąpić do egzaminu.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 1 godzina dydaktyczna (45 min).

Adres

ul. Katedralna 5/9
37-700 Przemyśl
woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Krzysztof Zaleski

E-mail przemysl.bhp@gmail.com

Telefon (+48) 531 737 272