



Polska Akademia
Edukacji Karol
Wieszczycki



Sprzedaż i obsługa skierowana na trudnego klienta.

Numer usługi 2024/06/24/29229/2196373

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 29.07.2024 do 30.07.2024

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

240,00 PLN brutto/h

240,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest wszystkim pracownikom odpowiedzialnym za sprzedaż oraz właścicielom firm z sektora MŚP, którzy: <ul style="list-style-type: none">• chcą doskonalić umiejętności w sprzedaży,• chcą otrzymać narzędzia, które pozwolą doskonalić pracę sprzedawców,• prowadzą własne działania sprzedażowe.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	28-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Sprzedaż i obsługa skierowana na trudnego klienta" przygotowuje właściciele firm oraz pracowników odpowiedzialnych za sprzedaż, do prowadzenia i obsługi działań sprzedażowych związanych z trudnym klientem w firmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje kluczowe zasady sprzedaży do trudnego klienta	Definiuje i rozróżnia emocje oraz pobudki powodowane "trudnym" klientem	Test teoretyczny
	Charakteryzuje profile klienta "łatwego" i "trudnego"	Test teoretyczny
Stosuje techniki obsługi trudnego klienta	Definiuje zasady sprzedaży do klienta "trudnego"	Test teoretyczny
	Definiuje najskuteczniejsze scenariusze sprzedażowe ukierunkowane na "trudnego" klienta	Test teoretyczny
	Moderuje spotkania i rozmowy z "trudnym" klientem	Test teoretyczny
	Charakteryzuje techniki radzenia sobie z niezadowolonym klientem.	Test teoretyczny
Wykorzystuje techniki radzenia sobie z niezadowolonym klientem w kontekście przyjmowania reklamacji.	Realizuje skuteczne zamknięcia procesu reklamacyjnego	Test teoretyczny
	Charakteryzuje dobre praktyki w zakresie przyjmowania reklamacji	Test teoretyczny
	Przekuwa negatywne emocje w pozytywną sprzedaż	Test teoretyczny
Windykuje należności	Definiuje zasady skutecznej, miękkiej windykacji należności	Test teoretyczny
	Stosuje zasady telefonicznej windykacji należności	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. Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji składa się z dwóch części: imiennego certyfikatu potwierdzającego ukończenie szkolenia oraz suplementu zawierającego opis efektów uczenia się/kształcenia "uzyskanych" w trakcie całego szkolenia.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak. Na suplementcie do certyfikatu ukończenia szkolenia widnieje informacja dotycząca sposobu weryfikacji, ilości uzyskanych punktów (w przypadku testów jedno/wielokrotnego wyboru) bądź/ oraz uzyskanej oceny ze szkolenia.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak. Na suplementcie widnieje informacja dotycząca zastosowanych metod szkoleniowych oraz metod walidacyjnych wraz z uzyskanym, w wyniku walidacji, wynikiem.

Program

Szkolenie "Sprzedaż i obsługa skierowana na trudnego klienta" składa się z części wykładowej oraz praktycznej. Uczestnik wykonuje ćwiczenia przy wykorzystaniu własnego komputera.

W trakcie szkolenia uczestnik pozna sprawdzone i skuteczne narzędzia i techniki sprzedaży, a także jak lepiej radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientem. Po szkoleniu uczestnik posiada wiedzę i umiejętności, jak profesjonalnie obsługiwać reklamacje, radzić sobie z wybuchem złości klienta oraz prowadzić rozmowy windykacyjne.

Ze względu na charakter szkolenia, w trakcie szkolenia realizowane będą ćwiczenia praktyczne, których wyniki będą na bieżąco prezentowane prowadzącemu. Realizacja ćwiczeń praktycznych, na bieżąco, jest równoznaczna z potwierdzeniem uczestnictwa w zajęciach.

Podsumowaniem szkolenia jest przeprowadzenie procesu walidacji/egzaminu składającego się z części teoretycznej. W ramach części teoretycznej uczestnicy będą musieli wypełnić testy jedno/wielokrotnego wyboru. Warunkiem zaliczenia części teoretycznej jest uzyskanie minimum 80% prawidłowych odpowiedzi.

Ramowy program usługi:

Dzień I:

1. Kim jest "trudny" klient? Zaniedbania i brak komunikacji, a eskalacja emocji. Wykład.
2. Dlaczego klienci denerwują się na swoich dostawców/usługodawców? Ćwiczenia.
3. Komunikacja interpersonalna: aktywne słuchanie i techniki zadawania pytań. Ćwiczenia
4. Techniki radzenia sobie z niezadowolonym klientem. Ćwiczenia.
5. Sprzedaż, a emocje. Jak przekuć negatywne emocje w pozytywną sprzedaż. Ćwiczenia.

Dzień II:

1. Techniki sprzedaży w kontaktach z trudnymi klientami. Ćwiczenia.
2. Dobre praktyki w zakresie przyjmowania uzasadnionych reklamacji. Ćwiczenia.
3. Miękką windykacja należności. Ćwiczenia.
4. Kontakt telefoniczny z klientem: kluczowe zagadnienia w kontekście prowadzenia rozmów windykacyjnych. Ćwiczenia.
5. Podsumowanie i analiza przypadków.
6. Walidacja

Maksymalna ilość osób na szkoleniu: 16.

Czas trwania szkolenia: 20 h dydaktycznych (zawiera przerwy oraz walidację).

W trakcie szkolenia przewidziane są przerwy, których termin zostanie uzgodniony z grupą.

Na zakończenie szkolenia przewidziana jest walidacja prowadzona przez trenera zewnętrznego.

Czas trwania 1h szkoleniowej: 45 minut.

Materiały tworzone w trakcie zajęć na podstawie ćwiczeń praktycznych i wykładów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Kim jest "trudny" klient? Zaniedbania i brak komunikacji, a eskalacja emocji. Wykład.	Jarosław Mioduszeowski	29-07-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 11 Dlaczego klienci denerwują się na swoich dostawców/usługodawców? Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeowski	29-07-2024	09:30	11:00	01:30
3 z 11 Komunikacja interpersonalna: aktywne słuchanie i techniki zadawania pytań. Ćwiczenia	Jarosław Mioduszeowski	29-07-2024	11:00	12:30	01:30
4 z 11 Techniki radzenia sobie z niezadowolonym klientem. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeowski	29-07-2024	12:30	14:00	01:30
5 z 11 Sprzedaż, a emocje. Jak przekuć negatywne emocje w pozytywną sprzedaż. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeowski	29-07-2024	14:00	15:30	01:30
6 z 11 Techniki sprzedaży w kontaktach z trudnymi klientami. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeowski	30-07-2024	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 11 Dobre praktyki w zakresie przyjmowania uzasadnionych reklamacji. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeński	30-07-2024	09:30	11:00	01:30
8 z 11 Miękką windykacja należności. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeński	30-07-2024	11:00	12:30	01:30
9 z 11 Kontakt telefoniczny z klientem: kluczowe zagadnienia w kontekście prowadzenia rozmów windykacyjnych. Ćwiczenia.	Jarosław Mioduszeński	30-07-2024	12:30	14:00	01:30
10 z 11 Podsumowanie i analiza przypadków.	Jarosław Mioduszeński	30-07-2024	14:00	14:45	00:45
11 z 11 Walidacja	-	30-07-2024	14:45	15:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	240,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	240,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jarosław Mioduszewski

Doktor nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu z 33 letnim doświadczeniem naukowym i praktycznym.

Posiada uprawnienia Ministra Skarbu do zasiadania w radach nadzorczych.

Prowadzący zajęcia dydaktyczne na studiach dziennych, zaocznych i podyplomowych z przedmiotów: „Zarządzanie projektem”, „Metody organizacji i zarządzania”, „Podstawy organizacji i zarządzania”, „Teoria organizacji i zarządzania”, „Metody wyceny projektów gospodarczych”, „Metody pracy kierowniczej”, „Komunikacja społeczna”, „Negocjacje”, „Negocjacje w biznesie”, „Mediacje biznesowe”, „Trening kierowniczy”.

Współorganizator i prowadzący szkolenia dla kadry menedżerskiej i przedstawicieli handlowych na temat: „Zarządzanie projektem”, „Zarządzanie finansami”, „Planowanie działalności gospodarczej”, „Zarządzanie czasem”; „Rekrutacja i selekcja”, „Negocjacje handlowe” „Negocjacje w biznesie”, „Obsługa Klienta i techniki sprzedaży”.

Autor i współautor 66 publikacji naukowych - recenzowanych z zakresu ekonomii i zarządzania przedsiębiorstwem oraz dotyczących rozwoju przedsiębiorczości gospodarczej.

Kierownik i członek 11 projektów badawczych dotyczących gospodarowania nieruchomościami rolnymi Skarbu Państwa w regionie warmińsko-mazurskim.

Autor i współautor kilkudziesięciu opracowań na rzecz praktyki (studia wykonalności, plany biznesu, ekspertyzy).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały tworzone w trakcie zajęć na podstawie ćwiczeń praktycznych i wykładów.

Warunki uczestnictwa

Od uczestników wymagane jest:

- posiadanie komputera z dostępem do Internetu

Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia: 20 h dydaktycznych (w tym przerwy i walidacja).

Czas trwania 1h szkoleniowej: 45 minut.

Ze względu na specyfikę szkolenia, przerwy będą ustalane indywidualnie z uczestnikami.

Zwolnienie z VAT na podstawie Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień § 3 pkt 1 ppkt 14.

Warunki techniczne

Wymagania techniczne w przypadku webinarów / szkoleń online:

- Dostęp do internetu
- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy)
- 2 GB pamięci RAM (zalecane 4 GB lub więcej)
- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, ChromeOS

Ponieważ szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z ich najaktualniejszych oficjalnych wersji, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera.

Kontakt



Karol Wieszczycki

E-mail biuro@pae.edu.pl

Telefon (+48) 501 103 385