

OZGA
GROUPOZGA GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Budowanie relacji i zaufania z klientem

Numer usługi 2024/07/02/134432/2206203

📍 Toruń / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 18 h
📅 08.10.2024 do 09.10.2024

3 404,03 PLN brutto
2 767,50 PLN netto
189,11 PLN brutto/h
153,75 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich, którzy chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie budowania relacji z klientami, komunikacji oraz zaufania, a w szczególności dla: • Przedstawiciele handlowi • Menedżerowie sprzedaży • Konsultanci ds. sprzedaży • Pracownicy obsługi klienta wewnętrznego oraz zewnętrznego • Przedsiębiorcy i właściciele firm • Specjaliści ds. marketingu i sprzedaży • Nowi pracownicy w branży sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	07-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa przygotowuje uczestnika do skutecznego budowania relacji i zaufania z klientem. Rozwija umiejętność zadawania właściwych pytań i aktywnego słuchania. Rozumie potrzeby i problemy klientów. Korzysta z technik empatii i transparentnej komunikacji, aby budować zaufanie i wiarygodność. Wykorzystuje wiedzę o korzyściach długoterminowych relacji z klientami do stosowania programów lojalnościowych i technik follow-up. Buduje relacje w codziennych interakcjach z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje i rozumie podstawowe pojęcia relacji z klientem oraz zaufania, a także ich znaczenie w kontekście biznesowym.	Definiuje relacje z klientem i zaufanie oraz wyjaśnia ich kluczowe elementy.	Test teoretyczny
	Opisuje znaczenie budowania długoterminowych relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Identyfikuje kluczowe elementy efektywnej relacji z klientem.	Test teoretyczny
	Analizuje przypadki sukcesu i niepowodzenia w budowaniu relacji.	Test teoretyczny
	Rozwija empatię i komunikatywność w relacjach z klientami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje otwartość i proaktywność w kontaktach z klientami.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki skutecznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz buduje zaufanie w relacjach biznesowych	Wyjaśnia podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Test teoretyczny
	Identyfikuje bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania.	Test teoretyczny
	Opisuje czynniki wpływające na budowanie i utrzymanie zaufania.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje techniki skutecznej komunikacji w praktycznych ćwiczeniach.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje strategie budowania zaufania w interakcjach z klientami.	Test teoretyczny
	Utrzymuje jasność i precyzję w przekazywaniu informacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Demonstruje konsekwentne i etyczne zachowanie w relacjach z klientami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Analizuje korzyści z długoterminowych relacji z klientami i stosuje techniki follow-up oraz programy lojalnościowe.	Wyjaśnia korzyści wynikające z długoterminowych relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Opisuje metody monitorowania i oceny relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Wdraża programy lojalnościowe i techniki follow-up w praktyce.	Test teoretyczny
	Używa technik regularnej komunikacji do utrzymywania relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Promuje długoterminowe zaangażowanie i wsparcie dla klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Buduje lojalność klientów poprzez konsekwentne dostarczanie wartości.	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?

Uczestnik po szkoleniu uzyska zaświadczenie zawierające - opis efektów uczenia się oraz kryteria ich weryfikacji. Dokument ten jest wydawany uczestnikom po zakończeniu usługi, pod warunkiem uzyskania pozytywnej walidacji - min. 80% prawidłowych odpowiedzi w teście teoretycznym i min. 80% obecności.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

Program

Dlaczego warto wziąć udział w szkoleniu "Budowanie relacji i zaufania z klientem"?

1. Rozwój umiejętności miękkich:

- Szkolenie koncentruje się na rozwijaniu kluczowych umiejętności miękkich, takich jak empatia i komunikacja, które są niezbędne do efektywnego budowania relacji z klientami. Pozwoli to na lepsze zrozumienie potrzeb klientów i skuteczniejsze odpowiadanie na ich oczekiwania.

2. Zwiększenie satysfakcji i lojalności klientów:

- Poprzez naukę technik budowania zaufania i długoterminowych relacji, uczestnicy szkolenia będą w stanie tworzyć trwałe więzi z klientami, co przekłada się na ich większą satysfakcję i lojalność, a w efekcie na wzrost wyników sprzedażowych.

3. Praktyczne ćwiczenia i symulacje:

- Szkolenie oferuje intensywne zajęcia praktyczne, które umożliwiają uczestnikom zastosowanie zdobytej wiedzy w realistycznych scenariuszach. Symulacje i role-play pomagają w rozwijaniu praktycznych umiejętności, które można od razu wykorzystać w codziennej pracy.

4. Podniesienie efektywności i profesjonalizmu:

- Uczestnicy szkolenia zyskają narzędzia i techniki, które zwiększą ich efektywność w pracy z klientami. Wiedza na temat skutecznej komunikacji, technik follow-up oraz programów lojalnościowych pozwoli na profesjonalne prowadzenie relacji biznesowych i osiągnięcie lepszych wyników.

PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA pt. "Budowanie relacji i zaufania z klientem"

Moduł 1: Wprowadzenie do budowania relacji z klientem

- Definicja relacji z klientem i zaufania - zajęcia teoretyczne
- Znaczenie empatii w relacjach z klientem - zajęcia praktyczne
- Praktyczne ćwiczenia z empatii - zajęcia praktyczne

Moduł ten wprowadza uczestników w podstawowe pojęcia i znaczenie relacji oraz zaufania w kontaktach z klientami. Uczestnicy nauczą się, jak empatia i aktywne słuchanie wpływają na budowanie pozytywnych relacji, a także będą mieli okazję przećwiczyć te umiejętności w praktyce.

Moduł 2: Skuteczna komunikacja z klientem

- Podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej - zajęcia teoretyczne
- Ćwiczenia z komunikacji - zajęcia praktyczne
- Budowanie zaufania w relacjach biznesowych - zajęcia praktyczne
- Praktyczne ćwiczenia z budowania zaufania - zajęcia praktyczne

W tym module uczestnicy pogłębiają wiedzę na temat skutecznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej, ucząc się, jak pokonywać bariery komunikacyjne. Moduł koncentruje się również na budowaniu zaufania w relacjach biznesowych, oferując praktyczne ćwiczenia i symulacje, które pomagają uczestnikom zastosować teorie w realnych sytuacjach.

Moduł 3: Utrzymywanie długoterminowych relacji z klientami

- Korzyści z długoterminowych relacji z klientami - zajęcia praktyczne
- Techniki follow-up i regularnej komunikacji - zajęcia praktyczne

Moduł ten skupia się na korzyściach wynikających z utrzymywania długoterminowych relacji z klientami. Uczestnicy poznają programy lojalnościowe oraz techniki regularnej komunikacji, które pomagają w budowaniu trwałych relacji. Praktyczne ćwiczenia z follow-up umożliwiają uczestnikom zastosowanie zdobytej wiedzy w codziennej pracy z klientami.

Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny

Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- minimalne doświadczenie i wiedza uczestników: min. 3 miesiące pracy w firmie
- doświadczenie zawodowe: min. 3 miesiące pracy w firmie
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - min. 5 max. 15 osób

UZUPEŁNIENIE INFORMACJI DODATKOWYCH:

- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Przedsiębiorca zobowiązany jest do zapewnienia udziału Pracowników przedsiębiorcy w usłudze rozwojowej na poziomie frekwencji nie mniejszym niż 80%

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Definicja relacji z klientem i zaufania - zajęcia teoretyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 14 Znaczenie empatii w relacjach z klientem - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	10:00	11:30	01:30
3 z 14 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	11:30	11:45	00:15
4 z 14 Praktyczne ćwiczenia z empatii - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	11:45	13:15	01:30
5 z 14 Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	13:15	13:45	00:30
6 z 14 Podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej - zajęcia teoretyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	13:45	14:45	01:00
7 z 14 Ćwiczenia z komunikacji - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	08-10-2024	14:45	16:30	01:45
8 z 14 Budowanie zaufania w relacjach biznesowych - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	09:00	11:00	02:00
9 z 14 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	11:00	11:15	00:15
10 z 14 Praktyczne ćwiczenia z budowania zaufania - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	11:15	13:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	13:15	13:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 14 Korzyści z długoterminowych relacji z klientami - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	13:45	14:45	01:00
13 z 14 Techniki follow-up i regularnej komunikacji - zajęcia praktyczne	Monika Bartkowiak-Zawadzka	09-10-2024	14:45	16:15	01:30
14 z 14 Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny	-	09-10-2024	16:15	16:30	00:15

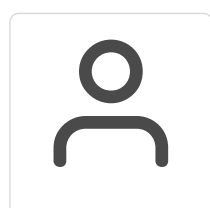
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 404,03 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 767,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	189,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Bartkowiak-Zawadzka

Specjalizacja: zarządzanie, sprzedaż, negocjacje, przywództwo, zarządzanie kapitałem ludzkim, marketing. Trener biznesu, wykładowca uczelni wyższych (MBA, studia podyplomowe), mówca motywacyjny największych konferencji w Polsce. Od 23 lat doradza oraz prowadzi szkolenia dla firm w Polsce oraz za granicą. Wykształcenie wyższe. Poznała sprzedaż z każdego poziomu partnerstwa biznesowego, zaczynając od sprzedawcy, opiekuna handlowego, poprzez KA Managera aż do

trenera sprzedaży. Posiada ponad 2500 przeszkolonych uczestników szkoleń. oświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: aktywnie prowadzi szkolenia dla firm z szeroko rozumianych kompetencji sprzedażowych m.in. dla firmy DBL Poznań, Prebena Polska, Tadar.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Dostęp do materiałów online i offline: prezentacje ze szkolenia, skrypt, zestawy ćwiczeń przygotowane przez trenera.

Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zdaniu testu
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług

-
- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
 - Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
 - Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

Adres

Toruń

Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Lokalizacja: województwo kujawsko-pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie, łódzkie, mazowieckie, podkarpackie, małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marta Ozga

E-mail marta.ozga@ozgaconsulting.com

Telefon (+48) 501 161 301

