



Akademia Nauki
Ewelina Zalewska

Brak ocen dla tego dostawcy

Sprzedaż i obsługa klienta - KREATOR

Numer usługi 2024/07/31/163474/2245040

- 📍 Toruń / stacjonarna
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 🕒 14 h
- 📅 23.01.2025 do 24.01.2025

1 800,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

128,57 PLN brutto/h

128,57 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy sklepów, biur obsługi, call center, punktów usługowych, recepcji, rejestracji, gastronomii, urzędnicy obsługujący klientów
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	13-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie uczy pozytywnej i zarazem asertywnej komunikacji z klientem, budowania relacji z klientem, rozpoznawania i realizacji potrzeb klienta, a także dbania o pozytywny wizerunek firmy, podnoszenie jakości usług oraz zwiększania

sprzedaży dzięki podniesieniu umiejętności interpersonalnych obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kursant potrafi efektywnie przeprowadzić spotkanie z klientem	Uczestnik prowadzi rozmowę z klientem, tak aby rozpoznać jego potrzeby, dobrać ofertę do różnych potrzeb klientów na podstawie przykładów.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Kursant umie skutecznie obejść zastrzeżenia klienta - prowadzi rozmowę uprzejmie i asertywnie	Uczestnik rozwiązuje test asertywności - uświadomienie sobie swoich mocnych i słabych stron.	Test teoretyczny
		Debata swobodna
	Przykładowe rozmowy i sytuacje problematyczne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Debata swobodna
Kursant potrafi skutecznie sprzedać usługę/towar, budując pozycję firmy oraz swoją w roli perfekcyjnego doradcy	Uczestnik zna zasady pozytywnej komunikacji oraz respektuje politykę firmy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Debata swobodna
	Uczestnik umie rozpoznać sytuacje trudne emocjonalnie i przeprowadzić regulację emocji, aby nie doprowadzić do konfliktu z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Zaświadczenie o odbyciu szkolenia zawiera opis nabytych kompetencji.

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

Tak, walidacja potwierdza, że została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria.

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

tak, potwierdza

Program

Szkolenie trwa dwa dni po 7 godzin.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Wypracowanie standardu kroków wizyty handlowej	Marta Palmąka	23-01-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 12 przerwa	Marta Palmąka	23-01-2025	09:30	09:45	00:15
3 z 12 Metody sprzedaży perswazyjnej	Marta Palmąka	23-01-2025	09:45	11:30	01:45
4 z 12 Skuteczna komunikacja - jak połączyć asertywność z uprzejmością	Marta Palmąka	23-01-2025	11:30	13:00	01:30
5 z 12 przerwa	Marta Palmąka	23-01-2025	13:00	13:15	00:15
6 z 12 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach	Marta Palmąka	23-01-2025	13:15	15:00	01:45
7 z 12 Format obchodzenia zastrzeżeń	Marta Palmąka	24-01-2025	08:00	09:30	01:30
8 z 12 przerwa	Marta Palmąka	24-01-2025	09:30	09:45	00:15
9 z 12 Scenki sprzedażowe - praktyka	Marta Palmąka	24-01-2025	09:45	11:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 12 Samoregulacja emocji w trudnych sytuacjach	Marta Palmąka	24-01-2025	11:15	13:00	01:45
11 z 12 przerwa	Marta Palmąka	24-01-2025	13:00	13:15	00:15
12 z 12 Walidacja i informacja zwrotna od trenera	Marta Palmąka	24-01-2025	13:15	15:00	01:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	128,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	128,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Palmąka

Specjalista ds. szkoleń, trener technik sprzedaży, komunikacji, negocjacji, asertywności, telemarketingu, prowadzenia rozmów handlowych, organizacji czasu pracy, zarządzania zasobami, a także trener technik pamięciowych i efektywnej nauki.

Przez 20 lat specjalista ds. sprzedaży i koordynator grupy sprzedażowej.

Ponad 20 lat doświadczeniu w prowadzeniu kursów i szkoleń.

Wykształcenie wyższe: pedagogika, doradca personalny i doradca zawodowy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną zapewnione

Adres

ul. św. Katarzyny 4
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Wasieczko

E-mail joanna@torunakn.pl

Telefon (+48) 726 775 767