

DIGOOARTI KAROL  
DRAŚPA

## Szkolenie- Budowanie długofalowych relacji z klientem

Numer usługi 2025/01/09/21701/2493615

📍 Karbowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 11.04.2025 do 11.04.2025

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Marketing
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Grupa docelowa szkolenia obejmuje przedsiębiorców, specjalistów ds. marketingu, managerów sprzedaży. Szkolenie skierowane jest do tych, którzy chcą zwiększyć skuteczność działań marketingowych, pozyskać nowych klientów oraz poprawić ich retencję. Również osoby odpowiedzialne za obsługę klienta. Program dostosowany jest zarówno do osób początkujących, jak i z doświadczeniem, poszukujących praktycznych rozwiązań.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-04-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do nawiązywania, utrzymywania i rozwijania trwałych, wartościowych relacji z klientami, budowania zaufania oraz lojalności klientów, które są kluczowe dla długoterminowego sukcesu firmy.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje długofalowe relacje z Klientem	definiuje techniki budowania relacji z Klientem	Wywiad swobodny
	Definiuje psychologiczne podejście do relacji biznesowych	Wywiad swobodny
Skutecznie komunikuje się z Klientami	Opisuje narzędzia do analizy potrzeb Klienta	Wywiad swobodny
	Omawia techniki aktywnego słuchania	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje właściwe pytania w zależności od sytuacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje techniki radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
tworzy programy lojalnościowe	Dokonuje segmentacji Klientów	Wywiad swobodny
	stosuje programy lojalnościowe	Wywiad swobodny
	dokonuje analizy i monitoringu klientów	Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

# Program

Grupa docelowa szkolenia obejmuje przedsiębiorców, specjalistów ds. marketingu, managerów sprzedaży. Szkolenie skierowane jest do tych, którzy chcą zwiększyć skuteczność działań marketingowych, pozyskać nowych klientów oraz poprawić ich retencję. Również osoby odpowiedzialne za obsługę klienta. Program dostosowany jest zarówno do osób początkujących, jak i z doświadczeniem, poszukujących praktycznych rozwiązań.

Szkolenie w godzinach dydaktycznych /45 min/, przerwy wliczone do godzin szkolenia. Uczestnicy będą pracować samodzielnie

## I Teoria.

### 1. Wprowadzenie do marketingu relacji

Zrozumienie wartości klienta.

Cykl życia klienta.

Rola segmentacji w marketingu relacji.

### 2. Strategie pozyskiwania klientów

Identyfikacja grupy docelowej. Kanały pozyskiwania klientów. Przyciąganie klientów przez wartość.

### 3. Utrzymywanie klientów

Budowanie lojalności klientów. Zarządzanie relacjami z klientami. Zadowolenie i satysfakcja klientów.

### 4. Komunikacja z klientami

Komunikacja wielokanałowa. Personalizacja komunikacji. Obsługa posprzedażowa.

### 5. Tworzenie długoterminowej wartości

Programy lojalnościowe. Retencja klientów.

Analityka i monitoring klientów.

## II Praktyka

### 1. Praktyczne aspekty wdrażania strategii.

Case study – przykłady z rynku. Planowanie działań marketingowych.

## III. Walidacja

część teoretyczna bez przerw trwa 4,5 godzin zegarowych , praktyczna 1,5 godziny zegarowych, 1h zegarową walidacja

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>1 z 9</span> Wprowadzenie do marketingu relacji	Karol Draśpa	11-04-2025	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 9</b> Strategie pozyskiwania klientów	Karol Draśpa	11-04-2025	09:45	10:30	00:45
<b>3 z 9</b> Przerwa	Karol Draśpa	11-04-2025	10:30	10:45	00:15
<b>4 z 9</b> Utrzymywanie klientów	Karol Draśpa	11-04-2025	10:45	12:15	01:30
<b>5 z 9</b> Tworzenie długoterminowej wartości	Karol Draśpa	11-04-2025	12:15	13:00	00:45
<b>6 z 9</b> Przerwa	Karol Draśpa	11-04-2025	13:00	13:15	00:15
<b>7 z 9</b> Komunikacja z klientami	Karol Draśpa	11-04-2025	13:15	14:00	00:45
<b>8 z 9</b> Praktyczne aspekty wdrażania strategii	Karol Draśpa	11-04-2025	14:00	15:30	01:30
<b>9 z 9</b> walidacja	-	11-04-2025	15:30	16:30	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Karol Draśpa

Informatyka, programowanie, Grafika 2D i 3D

- systemy operacyjne: Windows 95/98/ME/2000/XP/Vista, Linux i MAC OS
- języki programowania: Pascal, C, C++,Java, tworzenie serwisów i stron WWW;
- podstawy programowania Python, shaderów RT i php
- tworzenie baz danych: MS Access, MySQL,
- obsługa: Office(Word, Excel, Outlook, PowePoint, Access, Publisher)  
OpenOffice(Writer, Calc, Draw, Impress), wiele innych programów komputerowych
- tworzenie grafiki (Corel Draw, Photoshop, Adobe After Effects CC, Affinity Designer, Adobe Illustrator)
- Obsługa programu Cinema 4D , 3D Studio Max, Vizrt
- Obsługa programów video , iMovie, Final Cut Pro/ znajomość silników realtime, procesów postprodukcji, formatów i aspektów obrazu
- obsługa wielu programów komputerowych 2D i 3D
- wprowadzanie IT w celu usprawnienia funkcjonowania przedsiębiorstw
- Tworzenie i prowadzenie kampanii reklamowych
- Zarządzanie projektami IT

wyższe, inż. informatyki / programowanie i grafika 3D

Szkolenia: Adobe, Corel, Vizrt, Cinema 4D , 3D Studio Max

12 lat doświadczenia w realizacjach informatycznych- graficznych, reklamowych. Tworzenie grafiki do filmów i książek. Ponad 50 szkoleń z programów graficznych

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

prezentacja online, opieka poszkoleniowa, notatnik, długopis

## Adres

ul. Żmijewska 110  
87-300 Karbowo  
woj. kujawsko-pomorskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



### Emilia Nowakowska

**E-mail** emilia.draspa@gmail.com

**Telefon** (+48) 661 453 724