**Harmonogram szkolenia zawodowego:**

„Doradca klienta” gr. I

Termin realizacji: 08.07.2014 – 14.08.2014

Miejsce realizacji: Centrum Szkoleniowo Doradcze Jacek Daniel., ul. Lwowska 13R, 22-100 Chełm

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Godziny** | **Liczba godz.** | **Temat zajęć** | **Wykładowca** | **Moduł Szkoleniowy** |
| 08.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | MS Office 2010 – Word, Excel, PowerPoint | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 09.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: sporządzanie korespondencji, analiza działalności handlowej | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 14.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: sporządzanie dokumentów handlowych, tworzenie prezentacji firmy i produktu | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 15.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: sporządzanie dokumentów handlowych, tworzenie prezentacji firmy i produktu | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 16.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: tworzenie baz danych | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 17.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Wykorzystanie programów MS Office w sprzedaży: poczta elektroniczna i przeglądarka internetowa | Jolanta Jasińska | Praktyczna obsługa komputera |
| 21.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - Profesjonalna obsługa klienta  - Autoprezentacja  - Typologia klientów  - Nawiązanie kontaktu z klientem  - Ustalenie celu rozmowy  - Struktura rozmowy z klientem  - Komunikacja werbalna i niewerbalna | Małgorzata Tomaszewska | Obsługa klienta |
| 22.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - Techniki aktywnego słuchania  -Kontrolowanie rozmowy i propozycja rozwiązań  - Zaspakajanie potrzeb klientów  - Wywieranie wpływu na decyzje zakupowe  - Zakończenie rozmowy | Małgorzata Tomaszewska | Obsługa klienta |
| 23.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - proces komunikacji i różnice w sposobie komunikowania się (emocje / logika; tempo wypowiedzi; efekt płci, itp.)  - nawiązanie kontaktu i budowanie relacji z klientem | Małgorzata Tomaszewska | Budowanie wizerunku i dobrych relacji z klientem |
| 24.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - budowanie pozycji własnej oraz autorytetu w pracy z klientem  - siła relacji jako kapitał w trudnych sytuacjach | Małgorzata Tomaszewska | Budowanie wizerunku i dobrych relacji z klientem |
| 28.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - pytania i aktywne słuchanie podstawą skutecznej komunikacji z klientem  - umiejętność prezentowania swoich opinii | Małgorzata Tomaszewska | Budowanie wizerunku i dobrych relacji z klientem |
| 29.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - autoprezentacja jako aspekt wpływający na dobre relacje z klientem  - savoir-vivre w relacji z klientami | Małgorzata Tomaszewska | Budowanie wizerunku i dobrych relacji z klientem |
| 30.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - standardy rozmów i korespondencji z klientem  - narzędzia komunikacyjne usprawniające prowadzenie efektywnych rozmów z klientem | Małgorzata Tomaszewska | Budowanie wizerunku i dobrych relacji z klientem |
| 31.07.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Przygotowanie do sprzedaży  - poszukiwanie potencjalnych klientów,  - sposoby dotarcia do klienta,  - jak umówić się na spotkanie,  - jak się przygotować do spotkania z klientem,  - pierwszy kontakt z klientem,  2. Potrzeby klienta:  - dlaczego ludzie kupują – czynniki wpływające na decyzje zakupowe  - klasyfikacja i metody identyfikowania potrzeb Klienta | Małgorzata Tomaszewska | Przygotowanie do sprzedaży, poznawanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu |
| 04.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | Przygotowanie do rozmowy handlowej  - Wiedza o Kliencie  - Wiedza o usługach  - Wiedza o konkurencji  - Przygotowanie strategii działania  Rozmowa handlowa:  - etapy rozmowy,  - prezentacja oferty handlowej,  - rozmowy o cenach i obrona cen  - technika akcentowania korzyści | Małgorzata Tomaszewska | Przygotowanie do sprzedaży, poznawanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu |
| 05.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - techniki skutecznego targowania się sprzedawcy z klientami  - obiekcje i pytania klientów | Małgorzata Tomaszewska | Przygotowanie do sprzedaży, poznawanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu |
| 06.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | * Istota komunikacji międzyludzkiej w miejscu pracy * Jak dogadywać się z innymi? * Asertywność | Zuzanna Szóstkiewicz | Komunikacja społeczna w miejscu pracy |
| 07.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | * Analiza konstruktywnych ról, które można pełnić w zespole * Radzenie sobie z krytyką   - Konflikty w zespole | Zuzanna Szóstkiewicz | Komunikacja społeczna w miejscu pracy |
| 13.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 6 | - odpowiadanie na pytania i odpieranie obiekcji klientów  - obsługa trudnych klientów  - postępowanie w sytuacji reklamacji | Małgorzata Tomaszewska | Przygotowanie do sprzedaży, poznawanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu |
| 14.08.2014 | 09.00 – 14.30 | 4  2 | Zamknięcie sprzedaży:  - odczytywanie sygnałów zakupu ,  - zasady i techniki zamykania sprzedaży,  Obsługa posprzedażowa i zarządzanie relacjami z klientami (CRM)  Egzamin | Małgorzata Tomaszewska | Przygotowanie do sprzedaży, poznawanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu |