

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Wracam do pracy!” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Wracam do pracy!” ul. Przechodnia 4, 20-003 Lublin, tel. 81 536-10-84, email: wracam.lublin@irp-fundacja.pl, www.irp-fundacja.pl/wracamlublin

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, poznanie 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, poznanie 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, poznanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Wracam do pracy!” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Biuro projektu „Wracam do pracy!” ul. Przechodnia 4, 20-003 Lublin, tel. 81 536-10-84, email: wracam.lublin@irp-fundacja.pl, www.irp-fundacja.pl/wracamlublin

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, poznanie 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)	Małgorzata Tomaszewska	Przygotowanie do sprzedaży, poznanie i kreowanie potrzeb klienta, sposoby podtrzymywania kontaktu
			Egzamin		



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Wracam do pracy!” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Biuro projektu „Wracam do pracy!” ul. Przechodnia 4, 20-003 Lublin, tel. 81 536-10-84, email: wracam.lublin@irp-fundacja.pl, www.irp-fundacja.pl/wracamlublin