Warsztaty

DORADCA KLIENTA

Oferta

Gnieźnieńska Agencja Rozwoju Gospodarczego Sp. z o.o.

ul. Rynek 10/1, 62-200 Gniezno

nr tel.: 061 426 45 34

e-mail: biuro@garg.pl,

www.garg.pl

1. Informacje podstawowe o szkoleniu

Szkolenie skierowane jest do aktywnych osób, które chcą podnieść swoje kwalifikacje, a tym samym chcą być bardziej konkurencyjne na dzisiejszym rynku pracy. Zachęcamy do skorzystania z bloku szkoleniowego dotyczącego nabycia praktycznych umiejętności, kwalifikacji cechujących profesjonalnych Doradców klienta. Bardzo ważną rolę odgrywa zdecydowanie komu i jak sprzedać. W całym procesie sprzedaży również bardzo ważną rolę odgrywają pozytywne relacje z klientem. Lojalnego klienta można w bardzo łatwy sposób stracić, ale koszt jego odzyskania niejednokrotnie przewyższa koszt pozyskania nowego klienta.

Szkolenie przyczyni się do podniesienia konkurencyjności przyszłego Doradcy klienta na rynku pracy.

Uczestnicy szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do aktywnych osób (preferowane wykształcenie średnie lub wyższe), które chcą podnieść swoje kwalifikacje, a tym samym chcą być bardziej konkurencyjne na dzisiejszym rynku pracy. Zachęcamy Państwa do skorzystania z bloku szkoleniowego dotyczącego nabycia praktycznych umiejętności, kwalifikacji cechujących profesjonalnych Doradców klienta.

Cel szkolenia:

Profesjonalne przygotowanie teoretyczne i praktyczne osób do wykonywania zawodu - doradca klienta. Szkolenie przyczyni się do podniesienia dotychczasowych kwalifikacji osób. Każdy uczestnik, który ukończy szkolenie bez problemu znajdzie zatrudnienie lub samozatrudnienie. Celem szkolenia jest przedstawienie procesu pozyskiwania klientów oraz budowania z nimi więzi. Przedstawione na szkoleniu techniki i metody pozwolą na udoskonalenie efektywności procesu sprzedaży doradczej. Niniejsze szkolenie umożliwi uczestnikom zrozumienia procesu kontaktu z klientem. Osoby szkolone zostaną zaznajomione z wiedzą niezbędną do skutecznego wywierania wpływu oraz technikami pozwalającymi zwiększyć skuteczność w tych kontaktach. Szkolenie ukierunkowane jest na wypracowanie dobrych praktyk w zakresie obsługi klienta.

Umiejętności jakie zdobędą uczestnicy podczas szkolenia:

Proponowane przez nas szkolenie obejmuje wykłady oraz szereg ćwiczeń z zakresu umiejętności praktycznych Doradcy klienta. Uczestniczy szkolenia zdobędą praktyczne i teoretyczne umiejętności w szczególności z następujących obszarów tematycznych:

- ✓ Promocja i marketingu,
- ✓ Budowania relacji z klientem,
- ✓ Psychologia klienta,
- ✓ Techniki aktywnej sprzedaży,

- ✓ Skuteczna komunikacja z klientem
- ✓ Manipulacja w negocjacjach.

Metodologia prowadzenia szkolenia:

- ✓ Wykład,
- ✓ Ćwiczenia,
- ✓ Case study,
- ✓ Gry symulacyjne,
- ✓ Burza mózgów,
- ✓ Dyskusja moderowana,
- ✓ Odgrywanie ról.

Materiały szkoleniowe

- ✓ Prezentacja,
- ✓ Materiał źródłowy,
- ✓ Materiały pomocnicze dla uczestników.

Forma prowadzenia szkolenia:

Szkolenie dotyczące doradcy klienta będzie prowadzone w formie:

- wykładu – 10 godzin (32%),
- warsztatów – 22 godzin (68%).

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie będzie trwało 32 godzin lekcyjnych (4 dni robocze) dla jednej grupy szkoleniowej.

2. Harmonogram realizacji szkolenia

Dzień pierwszy

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Marketingowe podejście	• Podstawowe zagadnienia marketingowe	**1,5**	wykład
	• Marketing mix	**2**	wykład
	• Marketing mix	**2**	warsztaty
	• Promocja	**1,0**	wykład
	• Strategia promocji	**1,5**	warsztaty
	Razem:	**8,0**	

Dzień drugi

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Budowanie relacji z klientem	• Rozpoznanie typu klienta	1,0	warsztaty
	• Badanie potrzeb klienta	1,0	wykład
	• Strategia pracy z Klientem	3,0	warsztaty
	• Psychologia Klienta	1,0	warsztaty
	• Kontakt z niezadowolonym klientem - reklamacje i zażalenia	2,0	warsztaty
	Razem:	**8,0**	

Dzień trzeci

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Aktywna sprzedaż	• Rodzaje stylów sprzedaży	1,0	warsztaty
	• Czynniki, które mają wpływ na sprzedaż	1,5	wykład
	• Etapy skutecznej sprzedaży	1,0	wykład
	• Mowa werbalna i niewerbalna	2,0	warsztaty
	• Planowanie sprzedaży	2,5	warsztaty
	Razem:	**8,0**	

Dzień czwarty

Temat	Zakres tematyczny	Liczba godzin	Forma zajęć
Skuteczna komunikacja z klientem	• Negocjacje	**1,0**	wykład
	• Przebieg procesu negocjacyjnego	**2,0**	warsztaty
	• Manipulacja w negocjacjach	**1,0**	wykład
	• Cechy dobrego doradcy klienta	**2,0**	warsztaty

	• Autoprezentacja doradcy	**2,0**	warsztaty
	Razem:	**8,0**	

3. Informacje o kadrze prowadzącej szkolenie

Do przeprowadzenia szkolenia oddelegowana zostanie kadra Gnieźnieńskiej Agencji Rozwoju Gospodarczego Sp**.** z o. o. Oddelegowani pracownicy GARG Sp. z o.o. to profesjonalni i kompetentni eksperci, którzy specjalizują się w różnych dziedzinach dotyczących przedsiębiorczości (między innymi: z zarządzania, marketingu, jakości, itp.). Każdy z trenerów posiada wykształcenie wyższe kierunkowe oraz co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie związanej ze świadczonymi usługami szkoleniowymi.