

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji W-M ZDZ w Iławie

Numer projektu: POWR.01.02.01-28-0091/18-00

Tytuł projektu: Młodzi: ELo!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Orientacja na klienta

Nr kursu: 9/095/2019

Uczestników: 2 w tym kobiet: 1, mężczyzn: 1

Termin realizacji: 02.05.2019-05.05.2019

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
02.05.2019	08:00-08:45	Kto to jest klient?	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Jak klient postrzega jakość?	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Psychologia klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:30	PRZERWA		
	10:30-12:00	Klasyczne modele psychologii klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:00-12:45	Kognitywne modele zachowania się klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:45-13:00	PRZERWA		
	13:00-13:45	Holistyczne modele zachowania się konsumenta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
04.05.2019	13:45-14:30	Istota potrzeb konsumpcyjnych	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:00-08:45	Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Jak badać preferencje klientów?	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:30	PRZERWA		
	10:30-11:15	Jak badać preferencje klientów?	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:15-12:00	Proces kształtowania relacji jakości, satysfakcji i lojalności klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
12:00-12:45	Jakość jako miernik postrzegania wartości produktu przez klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława	
05.05.2019	08:00-08:45	Satysfakcja klienta – pojęcie i istota	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Znaczenie lojalności klientów	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Związek przyczynowo-skutkowy satysfakcji i lojalności klienta	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:30	PRZERWA		
	10:30-11:15	Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studia przypadków.	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:15-12:00	Buowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia ego klienta.	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:00-12:45	Ćwiczenia praktyczne- analiza przykładów.	Kołodziejczak Ewa	ul. Grunwaldzka 13; Iława