

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji W-M ZDZ w Braniewie - Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu

Numer projektu: POWR.01.02.01-28-0030/19-01

Tytuł projektu: Moc młodych 1619

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Pracownik biurowy z obsługą klienta

Nr kursu: 19/010/2021

Uczestników: 2 w tym kobiet: 2, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 01.04.2021-15.04.2021

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
01.04.2021	14:30-16:00	Zapoznanie się z zakresem działalności prowadzonej przez daną firmę i własnym zakresem obowiązków.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:00-16:45	Prowadzenie korespondencji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-20:50	Prowadzenie korespondencji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
02.04.2021	14:30-16:00	Prezentacja grupy. Przedstawienie i omówienie programu kursu.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:00-17:30	Zapoznanie się z zakresem działalności prowadzonej przez daną firmę i własnym zakresem obowiązków.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:30-17:50	PRZERWA		
	17:50-20:50	Zapoznanie się z zakresem działalności prowadzonej przez daną firmę i własnym zakresem obowiązków.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
06.04.2021	14:30-16:45	Archiwizacja dokumentacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Archiwizacja dokumentacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-20:50	Organizacja czasu i miejsca pracy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
07.04.2021	14:30-15:15	Organizacja czasu i miejsca pracy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:15-16:45	Organizacja narad, spotkań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Organizacja narad, spotkań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-20:50	Kontakty z klientami i partnerami firmy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
08.04.2021	14:30-16:45	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19

08.04.2021	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-20:50	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
09.04.2021	14:30-16:45	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-20:50	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
12.04.2021	14:30-16:45	Asertywność. Warsztaty asertywności - ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Asertywność. Warsztaty asertywności - ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-20:50	Współpraca w grupie i z przełożonymi. Ćwiczenia indywidualne i grupowe. Trening zachowań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
13.04.2021	14:30-16:00	Obsługa telefonu, niszczarki, innych urządzeń biurowych	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:00-16:45	Obsługa ksero.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Obsługa ksero.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-19:20	Obsługa faksu	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:20-20:50	Multimedia i Smartfony w pracy terenowej.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
14.04.2021	14:30-15:15	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:15-16:00	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:00-16:45	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-18:35	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



14.04.2021	18:35-19:20	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:20-20:05	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:05-20:50	Kontakt z klientem. Wzorce zachowań i nawiązywanie relacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
15.04.2021	14:30-15:15	Kontakt z klientem. Wzorce zachowań i nawiązywanie relacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:15-16:00	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:00-16:45	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:45-17:05	PRZERWA		
	17:05-17:50	Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać ?.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:50-18:35	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:35-19:20	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:20-20:05	Trening umiejętności zamykania sprzedaży. Dobre praktyki - stosowane wzorce i przykłady.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:05-20:50	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu ul. Grunwaldzka 2/B-29/19