

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji w Olsztynie

Numer projektu: POWR.01.02.01-28-0026/19-01

Tytuł projektu: Moc młodych 31

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Przedstawiciel handlowy

Nr kursu: 1/049/2022

Uczestników: 1 w tym kobiet: 1, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 12.03.2022-17.03.2022

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
12.03.2022	08:00-09:30	Kim jest doradca klienta i jaka jest jego rola w firmie.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-10:20	Budowanie pozytywnego wizerunku firmy.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:20-11:05	Profesjonalna obsługa klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:10	PRZERWA		
	11:10-11:55	Kto to jest klient?	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:55-12:40	Jak klient postrzega jakość?	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:00	PRZERWA		
	13:00-13:45	Jak klient postrzega jakość?	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:45-14:30	Psychologia klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-14:35	PRZERWA		
14:35-16:05	Psychologia klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	
13.03.2022	08:00-09:30	Klasyczne modele psychologii klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-11:05	Kognitywne modele zachowania się klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:10	PRZERWA		
	11:10-12:40	Holistyczne modele zachowania się konsumenta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:00	PRZERWA		
	13:00-13:45	Istota potrzeb konsumpcyjnych.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:45-14:30	Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
14:30-15:15	Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	
14.03.2022	08:00-08:45	Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-09:30	Jak badać preferencje klientów?	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-10:20	Jak badać preferencje klientów?	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:20-11:05	Proces kształtowania relacji jakości, satysfakcji i lojalności klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:10	PRZERWA		

14.03.2022	11:10-11:55	Jakość jako miernik postrzegania wartości produktu przez klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:55-12:40	Satysfakcja klienta – pojęcie i istota.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:00	PRZERWA		
	13:00-13:45	Znaczenie lojalności klientów.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:45-14:30	Związek przyczynowo-skutkowy satysfakcji i lojalności klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-14:35	PRZERWA		
	14:35-16:05	Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studium przypadku.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
15.03.2022	08:30-10:00	Obsługa MS WORD	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:00-10:05	PRZERWA		
	10:05-11:35	Obsługa MS WORD	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:35-11:40	PRZERWA		
	11:40-13:10	Obsługa MS WORD	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:10-13:30	PRZERWA		
	13:30-15:00	Obsługa MS WORD	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:00-15:05	PRZERWA		
16.03.2022	15:05-16:35	Obsługa MS WORD	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:30-10:00	Obsługa MS EXCEL	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:00-10:05	PRZERWA		
	10:05-11:35	Obsługa MS EXCEL	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:35-11:40	PRZERWA		
	11:40-13:10	Obsługa MS EXCEL	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:10-13:15	PRZERWA		
	13:15-14:45	Obsługa MS EXCEL	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-14:50	PRZERWA		
17.03.2022	14:50-16:20	Obsługa MS EXCEL	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-11:00	Zakładanie i obsługa poczty	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:00-11:05	PRZERWA		
	11:05-12:35	Obsługa MS PowerPoint	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:35-12:40	PRZERWA		
	12:40-14:10	Obsługa MS PowerPoint	Janicka Agata Sylwia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:10-14:30	PRZERWA		

17.03.2022	14:30-15:15	Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studium przypadku.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA		
	15:20-16:05	Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studium przypadku.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:05-16:50	Budowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia "ego" klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:50-16:55	PRZERWA		
	16:55-18:25	Budowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia "ego" klienta.	Gulan Bartosz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn

