

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Centrum Edukacji W-M ZDZ w Biskupcu

**Numer projektu:** POWR.01.02.01-28-0026/19/00

**Tytuł projektu:** Moc młodych 31

**Nazwa szkolenia zawodowego/kursu:** Obsługa klienta w punkcie handlowym sieci komórkowej

**Nr kursu:** 3/070/2020

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

**Termin realizacji:** 07.07.2020-17.07.2020

## 1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
07.07.2020	09:00-09:45	Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	09:45-10:30	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Zapoznanie się z dokumentami wymaganymi do zawarcia umowy	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Przechowywanie dokumentów serwisowych	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
08.07.2020	09:00-09:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	09:45-10:30	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

08.07.2020	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie urządzenia, pakiety międzynarodowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
09.07.2020	09:00-09:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	09:45-10:30	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

09.07.2020	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Elastyczność wypowiedzi.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
10.07.2020	09:00-09:45	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	09:45-10:30	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Zasady kopiowania oraz archiwizacji dokumentów	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13.07.2020	09:00-09:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Borowski Karol
09:45-10:30		Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
10:30-11:15		Elastyczność wypowiedzi.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
11:15-11:25		PRZERWA		

13.07.2020	11:25-12:55	Model komunikacji. Standardy obsługi klienta w placówce sprzedażowej. Przyjazna postawa.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie urządzenia, pakiety międzynarodowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
14.07.2020	09:00-10:30	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie urządzenia, pakiety międzynarodowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

14.07.2020	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Zasady kopiowania oraz archiwizacji dokumentów	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Zapoznanie się z dokumentami wymaganymi do zawarcia umowy	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
15.07.2020	09:00-10:30	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie urządzenia, pakiety międzynarodowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie urządzenia, pakiety międzynarodowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:10-12:55	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Raporty dobowe oraz miesięczne	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	14:40-15:25	Przechowywanie dokumentów serwisowych	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-17:00	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16.07.2020	09:00-09:45	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol
09:45-11:15		Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
11:15-11:25		PRZERWA		
11:25-12:10		Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

16.07.2020	12:10-12:55	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Zasady kopiowania oraz archiwizacji dokumentów	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-15:25	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-16:15	Raporty dobowe oraz miesięczne	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	16:15-17:00	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
17.07.2020	09:00-09:45	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	09:45-10:30	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	10:30-11:15	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	11:15-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:55	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	12:55-13:40	Zapoznanie się z kilkoma systemami sprzedażowymi oraz aplikacjami w salonie (aplikacje do reklamacji, program kasowy)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	13:40-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Szczegółowe zapoznanie ze wszystkimi ofertami salonu sprzedaży (oferta doładowania, głosowa, internetu domowego, internetu światłowodowego, telefonu stacjonarnego, oferty utrzymaniowe	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

17.07.2020	14:40-15:25	Zapoznanie się z dokumentami wymaganymi do zawarcia umowy	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec
	15:25-15:30	PRZERWA		
	15:30-17:00	Szczegółowe zapoznanie się z ofertą przygotowaną dla klientów firmowych (internet, internet światłowodowy, pakiety abonamentowe)	Borowski Karol	ul. 1 Maja 7a; Biskupiec

