

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji w Lidzbarku Warmińskim

Numer projektu: FEWM.07.07-IP.01-0004/23

Tytuł projektu: Pracuj dalej!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem programów komputerowych

Nr kursu: 11/055/2024

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

Termin realizacji: 16.10.2024-21.10.2024



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
16.10.2024	07:30-08:15	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	08:15-09:00	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów ćwiczenia	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:00-09:05	PRZERWA		
	09:05-09:50	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:50-10:35	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	10:35-10:40	PRZERWA		
	10:40-11:25	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	11:25-12:10	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	12:10-12:25	PRZERWA		
	12:25-13:10	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	13:10-13:55	Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać ?	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
17.10.2024	07:30-08:15	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	08:15-09:00	Filary efektywnej sprzedaży.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:00-09:05	PRZERWA		
	09:05-09:50	Filary efektywnej sprzedaży.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:50-10:35	Przygotowanie prezentacji.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	10:35-10:40	PRZERWA		
	10:40-11:25	Przygotowanie prezentacji.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	11:25-12:10	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	12:10-12:25	PRZERWA		
	12:25-13:10	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	13:10-13:55	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
18.10.2024	07:30-08:15	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



18.10.2024	08:15-09:00	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:00-09:05	PRZERWA		
	09:05-09:50	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:50-10:35	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	10:35-10:40	PRZERWA		
	10:40-11:25	Liczby/daty. Zawartości komórek. Wyrównanie. Obramowanie komórek.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	11:25-12:10	Formatowanie warunkowe. Niestandardowe formatowanie komórek.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	12:10-12:25	PRZERWA		
	12:25-13:10	Wiersze i kolumny. Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza wewnątrz jednego skoroszytu.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	13:10-13:55	Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza pomiędzy skoroszytami. Style wbudowane i własne.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
19.10.2024	08:00-08:45	Tworzenie wykresów. Edycja wykresów.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	08:45-09:30	Udoskonalanie jakości i wydajności pracy. Komórki - wprowadzanie, zaznaczanie. Komórki - edycja, sortowanie.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-10:20	Komórki - kopiowanie, przesuwanie, usuwanie. Ochrona komórek i udostępnianie arkusza oraz skoroszytu.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	10:20-11:05	Tworzenie z różnych źródeł danych. Konfiguracja układu. Formatowanie. Dodawanie pól niestandardowych.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	11:05-11:50	Ustawienia arkusza. Sprawdzenie i drukowanie arkusza. Import i eksport danych.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
21.10.2024	07:30-08:15	Filtrowanie tabel przestawnych za pomocą osi czasu. Model danych - użycie kilku źródeł danych do utworzenia jednej tabeli przestawnej. Wykresy przestawne, oś czasu - tworzenie wykresów przebiegu w czasie.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	08:15-09:00	Dodawanie własnych pól obliczeniowych. Automatyczne grupowanie danych. Grupowanie ręczne. Filtrowanie przy użyciu fragmentatorów. Dodawanie fragmentatorów. Wylizanie udziału.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	09:00-09:05	PRZERWA		
	09:05-09:50	Wyszukiwanie pionowe, łączenie danych z kilku arkuszy. Wyszukiwanie : wartości z kilku tabel, dwóch wartości, wartości w dwóch kolumnach.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



21.10.2024	09:50-10:35	Reguły arytmetyczne. Funkcje matematyczne, statystyczne, logiczne, tekstowe, nformacyjne, daty i czasu.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	10:35-10:40	PRZERWA		
	10:40-11:25	Odwołania względne i bezwzględne. Używanie w formułach nazw definiowanych dla zakresów danych. Inspekcja formuł -wyszukiwanie błędów za pomocą śledzenia zależności.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	11:25-12:10	Rejestrowanie automatycznego makra.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	12:10-12:55	Formularze i łączenie z makrami.	Bartoszewicz Anna Halina	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

