

Harmonogram

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

Numer projektu: FEWM.07.07-IP.01-0003/23

Tytuł projektu: Pracuj nadal!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta z elementami marketingu i telemarketingu

Nr kursu: 19/017/2024

Uczestników: 3 w tym kobiet: 2, mężczyzn: 1

Termin realizacji: 08.03.2024-27.03.2024



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)
08.03.2024	13:30-15:45	Rozpoczęcie kursu. Zasady i standardy profesjonalnej obsługi klienta. (Czym jest i co znaczy obsługa klienta. Czym jest wg mnie profesjonalna obsługa).	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-16:50	Rozpoczęcie kursu. Zasady i standardy profesjonalnej obsługi klienta. (Czym jest i co znaczy obsługa klienta. Czym jest wg mnie profesjonalna obsługa).	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:50-19:05	Skuteczna komunikacja (Nawiązanie kontaktu. Model komunikacji. Przyjazna postawa. Elastyczność wypowiedzi. Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem. Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie).	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
09.03.2024	09:00-09:45	Skuteczna komunikacja (Nawiązanie kontaktu. Model komunikacji. Przyjazna postawa. Elastyczność wypowiedzi. Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem. Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie).	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	09:45-11:15	Orientacja w potrzebach i oczekiwaniach klienta. Standard zachowań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	11:15-11:35	PRZERWA		
	11:35-13:05	Orientacja w potrzebach i oczekiwaniach klienta. Standard zachowań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	13:05-14:35	Radzenie sobie z trudnościami i zastrzeżeniami. Umiejętność zadawania pytań i udzielania odpowiedzi. Asertywność a obsługa klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
11.03.2024	13:30-15:00	Radzenie sobie z trudnościami i zastrzeżeniami. Umiejętność zadawania pytań i udzielania odpowiedzi. Asertywność a obsługa klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:00-15:45	Filary efektywnej i skutecznej obsługi klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-18:20	Filary efektywnej i skutecznej obsługi klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:20-19:05	Zasady organizacji i obsługi spotkań. Standard organizacji spotkań firmowych. Przyjmowanie delegacji. Obsługa organów kontroli zewnętrznej.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



12.03.2024	13:30-15:45	Zasady organizacji i obsługi spotkań. Standard organizacji spotkań firmowych. Przyjmowanie delegacji. Obsługa organów kontroli zewnętrznej.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-19:05	Bezpośrednia i e-mailowa obsługa klienta. Zasady komunikowania się z klientem. Zasady obsługi klienta przez internet.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
13.03.2024	13:30-15:45	Bezpośrednia i e-mailowa obsługa klienta. Zasady komunikowania się z klientem. Zasady obsługi klienta przez internet.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-16:50	Bezpośrednia i e-mailowa obsługa klienta. Zasady komunikowania się z klientem. Zasady obsługi klienta przez internet.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:50-19:05	Ćwiczenia w zakresie obsługi klienta. Prowadzenie bezpośredniej obsługi. Komunikacja z przełożonym. Komunikacja z pracownikami.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
14.03.2024	13:30-15:45	Ćwiczenia w zakresie obsługi klienta. Prowadzenie bezpośredniej obsługi. Komunikacja z przełożonym. Komunikacja z pracownikami.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-17:35	Ćwiczenia w zakresie obsługi klienta. Prowadzenie bezpośredniej obsługi. Komunikacja z przełożonym. Komunikacja z pracownikami.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:35-19:05	Wizerunek rynkowy przedsiębiorstwa.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
15.03.2024	13:30-15:00	Wizerunek rynkowy przedsiębiorstwa.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:00-15:45	Bezpośredni kontakt z klientem.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-16:50	Bezpośredni kontakt z klientem.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:50-19:05	Proces sprzedaży, podstawowe elementy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
18.03.2024	13:30-14:15	Proces sprzedaży, podstawowe elementy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



18.03.2024	14:15-15:45	Negocjacje handlowe.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-17:35	Negocjacje handlowe.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:35-19:05	Umiejętność radzenia sobie z tzw. "trudnym klientem"	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
22.03.2024	13:30-15:00	Umiejętność radzenia sobie z tzw. "trudnym klientem"	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:00-15:45	Dokumentacja obrotu towarowego	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-16:50	Dokumentacja obrotu towarowego	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:50-19:05	Telemarketing – najszybszy sposób kontaktowania się firmy z otoczeniem oraz unikalna forma promocji i sprzedaży	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
25.03.2024	13:30-15:45	Telemarketing – najszybszy sposób kontaktowania się firmy z otoczeniem oraz unikalna forma promocji i sprzedaży	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-17:35	Telemarketing – najszybszy sposób kontaktowania się firmy z otoczeniem oraz unikalna forma promocji i sprzedaży	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:35-19:05	Organizacja miejsca pracy telemarketera	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
26.03.2024	13:30-15:00	Zrozumienie telefonu	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:00-15:45	Rozmowa przez telefon	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:05	PRZERWA		
	16:05-18:20	Rozmowa przez telefon	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:20-19:05	Ważne sprawy techniczne	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
27.03.2024	13:30-15:45	Ważne sprawy techniczne	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

