

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji w Iławie

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

Tytuł projektu: Pracuj nadal!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta

Nr kursu: 9/060/2024

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

Termin realizacji: 25.05.2024-27.05.2024

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
25.05.2024	08:00-08:45	Czym jest sprzedaż? Co to znaczy sprzedawać?	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Cykl sprzedaży. Czym jest profesjonalizm w sprzedaży?	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Modele komunikacji. Przyjazna postawa w komunikacji z klientem.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-11:10	Elastyczne formy wypowiedzi.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:10-11:55	Analiza kontaktu z klientem – przed rozpoczęciem rozmowy.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:55-12:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:40-13:10	PRZERWA		
	13:10-13:55	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:55-14:40	Analiza kontaktu z klientem – po zakończeniu rozmowy.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:40-15:25	Język cech i język korzyści w procesie obsługi klienta. Powody, dla których ludzie dokonują zakupu.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:25-15:35	PRZERWA		
	15:35-17:05	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
26.05.2024	08:00-08:45	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-10:15	Efektywne zadawanie pytań.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-12:40	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:40-13:10	PRZERWA		
	13:10-13:55	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:55-15:25	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:25-15:35	PRZERWA		
	15:35-17:05	Profesjonalne reagowanie na zastrzeżenia klienta - ćwiczenia.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
27.05.2024	13:00-13:45	Profesjonalne reagowanie na zastrzeżenia klienta - ćwiczenia.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:45-14:30	Zamykanie procesu sprzedaży – sygnały decyzji o zakupie. Techniki zamykania sprzedaży.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:30-14:40	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



27.05.2024	14:40-16:10	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	16:10-16:40	PRZERWA		
	16:40-17:25	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	17:25-18:10	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	18:10-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	19:05-19:50	Filary efektywnej sprzedaży - podsumowanie procesu.	Zalewska Bożena	ul. Grunwaldzka 13; Iława



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

