

## 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:** 9/139/2024

**Uczestników:** 3 w tym kobiet: 3, mężczyzn: 0

**Termin realizacji:** 10.12.2024-16.12.2024

## 1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsowość, ulica, nr lokalu)
10.12.2024	08:00-08:45	Czym jest sprzedaż? Co to znaczy sprzedawać?	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Cykl sprzedaży. Czym jest profesjonalizm w sprzedaży?	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Modele komunikacji. Przyjazna postawa w komunikacji z klientem.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-11:10	Elastyczne formy wypowiedzi.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:10-11:55	Analiza kontaktu z klientem – przed rozpoczęciem rozmowy.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:55-12:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:40-13:10	PRZERWA		
	13:10-13:55	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:55-14:40	Analiza kontaktu z klientem – po zakończeniu rozmowy.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:40-14:50	PRZERWA		
	14:50-15:35	Język cech i język korzyści w procesie obsługi klienta. Powody, dla których ludzie dokonują zakupu.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:35-16:20	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
13.12.2024	08:00-09:30	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Efektywne zadawanie pytań.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-11:10	Efektywne zadawanie pytań.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:10-12:40	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:40-13:10	PRZERWA		
	13:10-14:40	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:40-14:50	PRZERWA		
14:50-16:20	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława	
16.12.2024	08:00-10:15	Profesjonalne reagowanie na zastrzeżenia klienta - ćwiczenia.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-11:10	Zamykanie procesu sprzedaży – sygnały decyzji o zakupie. Techniki zamykania sprzedaży.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:10-12:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława

16.12.2024	12:40-13:10	PRZERWA		
	13:10-13:55	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:55-14:40	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:40-14:50	PRZERWA		
	14:50-15:35	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:35-16:20	Filary efektywnej sprzedaży - podsumowanie procesu.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

