

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 z elementami rozliczania czasu pracy kierowców

Nr kursu: 9/140/2024

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

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
12.12.2024	08:00-08:45	Omówienie aktów prawnych regulujących normy czasu pracy kierowców. Wyjaśnienie podstawowych definicji.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	08:45-09:30	Czas jazdy i jego organizacja. Przerwy w prowadzeniu pojazdu i w pracy. Zasady dokumentowania czasu wolnego kierowców.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	09:30-10:15	Odpoczynki dobowe oraz tygodniowe. Czas aktywności kierowcy w aspekcie doby.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	10:15-10:25	PRZERWA		
	10:25-11:10	Praca w załodze kilkuosobowej	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:10-11:55	Składniki wynagradzania kierowców. Rekompensowanie pracy nadliczbowej i dyżuru. Rekompensowanie pracy w dni wolne.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	11:55-12:40	Prowadzenie ewidencji czasu pracy kierowców zatrudnionych na umowę o pracę.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	12:40-13:10	PRZERWA		

12.12.2024	13:10-13:55	Sposób prowadzenia ewidencji czasu pracy kierowców, zatrudnionych na podstawie umowy- zlecenia, samozatrudnionych oraz przedsiębiorców, osobiście wykonujących przewozy.	Dobrzański Jan	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	13:55-14:40	Zmiany w rozliczaniu kierowców wykonujących przewozy zagraniczne	Dobrzański Jan	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		
16.12.2024	14:50-16:20	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Chojnacka-Baranik Anna	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	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
	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

