

Harmonogram

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

Numer projektu: RPWM.10.05.00-28-0002/17-03

Tytuł projektu: Rozpocznij działanie!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Pracownik biurowy z obsługą klienta

Nr kursu: 19/008/2022

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

Termin realizacji: 18.03.2022-29.03.2022

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
18.03.2022	14:00-15:30	Prezentacja grupy. Przedstawienie i omówienie programu kursu.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:30-16:15	Prowadzenie korespondencji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-20:20	Prowadzenie korespondencji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
19.03.2022	08:00-10:15	Zapoznanie się z zakresem działalności prowadzonej przez daną firmę i własnym zakresem obowiązków.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	10:15-10:35	PRZERWA		
	10:35-14:20	Zapoznanie się z zakresem działalności prowadzonej przez daną firmę i własnym zakresem obowiązków.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
21.03.2022	14:00-16:15	Archiwizacja dokumentacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Archiwizacja dokumentacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:20-20:20	Organizacja czasu i miejsca pracy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
22.03.2022	14:00-14:45	Organizacja czasu i miejsca pracy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	14:45-16:15	Organizacja narad, spotkań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Organizacja narad, spotkań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:20-20:20	Kontakty z klientami i partnerami firmy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
23.03.2022	14:00-16:15	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-20:20	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19

24.03.2022	14:00-16:15	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-20:20	Komunikacja. Wybrane elementy teorii i ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
25.03.2022	14:00-16:15	Asertywność. Warsztaty asertywności - ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Asertywność. Warsztaty asertywności - ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:20-20:20	Współpraca w grupie i z przełożonymi. Ćwiczenia indywidualne i grupowe. Trening zachowań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
26.03.2022	08:00-09:30	Obsługa telefonu, niszczarki, innych urządzeń biurowych	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	09:30-10:15	Obsługa ksero.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	10:15-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Obsługa ksero.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	11:20-12:50	Obsługa faksu	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	12:50-14:20	Multimedia i Smartfony w pracy terenowej.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
28.03.2022	14:00-14:45	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	14:45-15:30	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:30-16:15	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:20-18:05	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:05-18:50	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19

28.03.2022	18:50-19:35	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:35-20:20	Kontakt z klientem. Wzorce zachowań i nawiązywanie relacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
29.03.2022	14:00-14:45	Kontakt z klientem. Wzorce zachowań i nawiązywanie relacji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	14:45-15:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:30-16:15	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:15-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać ?.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:20-18:05	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:05-18:50	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:50-19:35	Trening umiejętności zamykania sprzedaży. Dobre praktyki - stosowane wzorce i przykłady.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:35-20:20	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul. Grunwaldzka 2/B-29/19