

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji W-M ZDZ w Nidzicy

Numer projektu: RPWM.02.04.01-28-0071/19-00

Tytuł projektu: Technikum plus 8

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Orientacja na klienta

Nr kursu: 8/010/2020

Uczestników: 20 w tym kobiet: 11, mężczyzn: 9

Termin realizacji: 15.02.2020-22.02.2020

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
15.02.2020	08:00-08:45	Kto to jest klient?	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	08:45-09:30	Jak klient postrzega jakość?	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	09:30-10:15	Psychologia klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	10:15-11:45	Ćwiczenia identyfikacyjne - w parach i grupach.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	11:45-13:15	Klasyczne modele psychologii klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	13:15-14:00	Kognitywne modele zachowania się klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	14:00-14:45	Holistyczne modele zachowania się konsumenta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
16.02.2020	08:00-08:45	Ćwiczenia zachowań klienta w prach i grupach.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	08:45-09:30	Istota potrzeb konsumpcyjnych.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	09:30-10:15	Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	10:15-11:00	Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	11:00-12:30	Jak badać preferencje klientów?	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	12:30-13:15	Proces kształtowania relacji jakości, satysfakcji i lojalności klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	13:15-14:00	Jakość jako miernik postrzegania wartości produktu przez klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
22.02.2020	08:00-08:45	Satysfakcja klienta – pojęcie i istota.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	08:45-09:30	Znaczenie lojalności klientów.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	09:30-10:15	Związek przyczynowo-skutkowy satysfakcji i lojalności klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	10:15-11:00	Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studia przypadków.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	11:00-11:45	Buowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia ego klienta.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica
	11:45-14:00	Ćwiczenia praktyczne- analiza przykładów.	Stańczak-Anuszevska Justyna	ul. Barke 2; Nidzica