



Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### **KARTA ZGŁOSZENIA**

**uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez Centrum Edukacji Grupa ORLEN w ramach projektu  
współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego**

Tytuł projektu: Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej  
Numer i nazwa Poddziałania projektu: 8.1.1 Wsparcie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw  
Okres realizacji projektu: od 01.02.2012 r. do 31.12.2013 r.  
Obszar objęty projektem: województwo mazowieckie  
Miejsce organizacji szkolenia: Sala szkoleniowa - Warszawa, Ul. Wspólna 41, II piętro

#### **Dane przedsiębiorstwa:**

**PROSIMY O (CZYTELNE) UZUPEŁNIENIE WSZYSTKICH DANYCH !**

**Nazwa :** ..... **Adres:** .....

**Osoba do kontaktu** .....

**Telefon:** ..... **E-mail:** .....

**NIP:** ..... **REGON:** ..... **PKD:** .....

**Nr KRS oraz miejsce wpisu** .....

**Nr EDG oraz miejsce wpisu** .....

**Osoba do reprezentacji przedsiębiorstwa ( podana w KRS/EDG)** .....

**Wielkość przedsiębiorstwa:** mikro/małe/średnie (niepotrzebne skreślić) \*

**Deklarujemy zgłoszenie pracownika/ów w szkoleniu:**

## **„Dosprzedaż usług i produktów dodatkowych w warsztacie samochodowym”**

	<b>Imię</b>	<b>Nazwisko</b>	<b>Termin szkolenia</b>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

#### **Koszt uczestnictwa ( dla 1 uczestnika) :**

- dla mikro i małych przedsiębiorstw – 109,00 zł brutto
- dla średnich przedsiębiorstw - 163,50 zł brutto

**Cena obejmuje:** przeprowadzenie szkolenia, materiały szkoleniowe, promocyjne, podręcznik, serwis konferencyjny podczas przerw, lunch, nocleg (dla osób spoza regionu płockiego) oraz zaświadczenie ukończenia szkolenia.

**Uwaga:** ilość miejsc w projekcie jest ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń.

**Dokumenty wymagane do uczestnictwa w szkoleniu ( do pobrania ze strony [www.pk.centrumedukacji.pl](http://www.pk.centrumedukacji.pl)) :** kserokopia wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej lub KRS, kserokopia sprawozdania finansowego z 3 ostatnich lat lub oświadczeniem, że nie mają Państwo obowiązku sporządzania sprawozdań finansowych / 1 dla każdej z firmy /, zaświadczenie o zatrudnieniu - zał. 6 / wypełnia każdy z uczestników/, deklaracja uczestnictwa w projekcie - zał. 2 / wypełnia każdy z uczestników/, formularz danych osobowych PEFS - zał. 4 / wypełnia każdy z uczestników/, oświadczenie uczestnika o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych - zał. 3 / wypełnia każdy z uczestników/.



---

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## **PROGRAM SZKOLENIA:**

### **Wprowadzenie**

- Określenie oczekiwań uczestników
- Zapoznanie uczestników z celami szkolenia
- Omówienie programu szkolenia i dydaktyki
- Wprowadzenie do tematyki szkolenia

### **Analiza konkurencji**

- Jaki jest współczesny rynek?
- Podstawy teorii konkurencji
- Teorie konkurencji i ich ewolucja
- Analiza morfologiczna konkurencyjności
- Jak skutecznie budować przewagę konkurencyjną na dynamicznym rynku
- Współczesny marketing mix
- Monitorowanie i analiza działań konkurencji

### **Potrzeby i oczekiwania klientów**

- Hierarchia potrzeb konsumenckich
- Rodzaje potrzeb konsumenckich
- Metody badania potrzeb
- Cechy, zalety, korzyści
- Język korzyści

### **Struktura rozmowy sprzedażowej z nastawieniem na dosprzedaż**

- Etapy procesu sprzedaży
- Przygotowanie/ Kontakt z klientem/ Badanie potrzeb/ Prezentacja oferty/ Pokonanie obiekcji/ Finalizacja

### **Sprzedawca doradcą Klienta**

- Proces sprzedaży w oparciu o cztery podstawowe bariery
  - brak zaufania
  - brak potrzeby
  - brak zastosowania
  - brak zadowolenia
- Umiejętności potrzebne do przełamania tych barier
- Proces kupowania a proces sprzedawania

### **Budowanie relacji z Klientem**

- Kształtowanie relacji i budowanie zaufania
- Model Czas-Presja
- Model Wiarygodności

### **Odkrywanie informacji o Kliencie**

- Zbieranie informacji o sytuacji obecnej Klienta
- Motywy zakupu produktu
- Zasady aktywnego słuchania
- Techniki zadawania pytań
  - pytania otwarte/zamknięte
  - pytania alternatywne
  - pytania hipotetyczne
  - pytania sugerujące
  - pytania konkretyzujące
  - pytania zwrotne
- Technika „lejka”
- Technika „łańcucha”
- Definiowanie problemu Klienta



---

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Określenie sytuacji pożądanej dla Klienta

#### **Skuteczna prezentacja oferty handlowej**

- Cechy oferty handlowej
- Język korzyści
- Przedstawienie oferty – Produkt/Cecha/Korzyść
- Zasady budowania skutecznej argumentacji
- Metody skutecznej argumentacji:
  - opartej o frazy i ciągi logiczne
  - opartej na ofercie konkurencji
  - opartej o przygotowane materiały
- Wykorzystanie materiałów marketingowych podczas prezentacji oferty

#### **Przekonywanie Klienta do zakupu**

- Rozpoznawanie sygnałów zakupu
- Rekomendowane rozwiązania
- Model Rozwiązanie – Zastosowanie - Korzyść
- Uzyskanie zamówienia
- Zamknięcie sprzedaży

#### **Wspieranie decyzji o zakupie**

- Obsługa posprzedażowa
- Model Satysfakcja-Niezadowolenie
- Cztery techniki wspierające sprzedaż:
  - Wspieranie decyzji o zakupie
  - Kierowanie wdrożeniem
  - Radzenie sobie z niezadowoleniem
  - Wzmacnianie relacji z klientem

#### **Podsumowanie/Zakończenie**



---

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pieczętka firmowa

Data, pieczętka i podpis osoby zgłaszającej\*\*

\* mikroprzedsiębiorstwo - zatrudnia 2 - 9 prac., a roczny obrót i/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 2 mln €  
małe przedsiębiorstwo - zatrudnia 10 - 49 prac., a roczny obrót i/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 10 mln €  
średnie przedsiębiorstwo - zatrudnia 50 - 249 prac., a roczny obrót nie przekracza 50 mln € a/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 43 mln €

\*\* Zapoznałem/am się z regulaminem rekrutacji i uczestnictwa w projekcie „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”, który jest dostępny na stronie internetowej projektu i w Biurze Projektu oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w przesłanym formularzu dla potrzeby niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji przez firmę Centrum Edukacji Sp. z o.o. zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych Dz. Ust. Nr 133 pozycja 883.

**Przesłanie karty zgłoszenia jest jednoznaczne z udziałem w szkoleniu.**