



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:

„Profesjonalna obsługa klienta i jak utrzymać klienta”

	Imię	Nazwisko	Termin szkolenia
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 plockiego) 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) : 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

- Powitanie uczestników
- Wprowadzenie do tematyki szkolenia
- Określenie oczekiwań uczestników, a zaplanowany program
- Zapoznanie uczestników z celami szkolenia
- Omówienie programu szkolenia i dydaktyki

Rola i miejsce profesjonalnej obsługi klienta w strategii Firmy

- Profesjonalna Obsługa Klientów jako komplementarna część Strategii Sprzedaży i Marketingu
- Podstawy teorii konkurencji w warunkach rynku o skończonym potencjale
- Kultura Organizacyjna a obsługa klientów

Rola pracownika obsługującego klientów Firmy

- Czym charakteryzuje się profesjonalny pracownik obsługujący klientów Firmy
- Twój wpływ na wyniki osiągane przez firmę
- Podstawowe elementy Zarządzania Jakością

Strategie ukierunkowane na klienta

- Dlaczego klient jest tak ważny
- Dlaczego tracimy klientów
- Specyfika i charakter współczesnego klienta
- Typologia Klientów
- Podstawowe zasady obsługi zorientowanej na klienta
- 10 kluczowych zasad profesjonalnej Obsługi Klienta
- Obsługa reklamacji i zażaleń

Klient, jako źródło ważnych informacji rynkowych

- Jakich informacji może dostarczyć klient firmie
- Dlaczego informacje uzyskiwane od klientów są tak ważne
- Metody uzyskiwania informacji od klientów
- Analizowanie informacji od klientów

Podstawowe elementy psychologii kupowania

- Rodzaje potrzeb konsumenckich
- Kategorie produktów a decyzje zakupu
- Dysonans decyzyjny a obsługa posprzedażna
- Budowanie lojalności klientów wobec produktu, marki oraz Firmy

Standardy obsługi klienta

- Przedstawienie dobrej i złej obsługi klienta w oparciu o własne doświadczenia zawodowe
- Wprowadzenie zasad i standardów charakteryzujących dobrą obsługę klienta
- Rozpoznanie własnych mocnych i słabych stron w procesie obsługi klienta wewnętrznego
- Poznanie podstawowych zasad i reguł ważnych w procesie obsługi klienta
- Metody kierowania rozmową z klientem
- Techniki zadawania pytań i aktywne słuchanie
- Budowanie skutecznej argumentacji
- Sposoby i metody postępowania z trudnymi klientami

Pokonywanie obiekcji klienta

- Czym są obiekcje i zastrzeżenia klienta
- Dlaczego klienci mają obiekcje i zastrzeżenia
- Obiekcje rzeczywiste i ukryte
- Rodzaje obiekcji



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

- Techniki radzenia sobie z obiekcjami

- Symulacje rzeczywistych sytuacji
- Dlaczego nie należy obawiać się obiekcji

Asertywność w komunikacji i obsłudze klienta

- Pojęcie asertywności
- Trening technik asertywnych w kontakcie z trudnym klientem – scenki i gry symulacyjne

Kontakt z trudnym klientem

- Dlaczego Klienci bywają „trudni”
- Definicja „trudnego Klienta”
- Typologia Trudnych Klientów
- Sposoby postępowania z konkretnymi typami trudnych klientów

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.