



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:**

**„Obsługa klienta,**

**Metody aktywnego pozyskiwania klientów”**

	<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

### **Strategie ukierunkowane na klienta**

- Dlaczego klient jest tak ważny
- Specyfika i charakter współczesnego klienta
- Typologia Klientów

### **Analiza nabywców**

- Segmentacja
- Określenie stanu penetracji klientów i jakości wzajemnych kontaktów
- Rozpoznanie potencjału i możliwości rozwojowych klientów.
- Nowe możliwości sprzedaży
- Nowe segmenty sprzedaży
- Nowe sposoby dystrybucji

### **Pozyskiwanie nowych klientów**

- Wyszukiwanie nisz rynkowych
- Segmentacja rynkowa
- Precyzowanie rynku docelowego
- Źródła wiedzy o kliencie
- Tworzenie własnej bazy danych

### **Autoprezentacja**

- Psychologiczne potrzeby ludzkie - jak je wykorzystać
- Typy rozmówców – jak wpływać na różne charaktery
- Techniki analizy transakcyjnej w komunikacji
- Określanie wrażliwych punktów rozmówcy
- Rozpoznawanie płaszczyzn wywierania wpływu
- Praktyczne metody na dobre pierwsze wrażenie

### **Poszukiwanie nowych możliwości sprzedaży**

- Rozszerzanie kontaktów handlowych
- Szukanie możliwości w sobie: budzenie aktywności i kreatywności
- Zwiększanie sprzedaży za pomocą sieci
- Telemarketing
- Pozyskiwanie nowych klientów przy udziale istniejących

### **Podstawowe elementy psychologii kupowania**

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

### **Komunikacja w procesie pozyskiwania nowych klientów**

- Podstawowe umiejętności komunikacyjne: słuchanie, przekonywanie i retoryka
- Jak realizować swoje cele w roli nadawcy komunikacji
- Zwięzłe, jasne mówienie i przekazywanie informacji

### **Zakończenie / Podsumowanie**



---

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.**