Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych

Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - 3-dniowe warsztaty praktyczne.

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
2026-02-18	2026-02-20	Szkolenie online	1990.00 zł
2026-04-15	2026-04-17	Szkolenie online	1990.00 zł
2026-06-01	2026-06-03	Szkolenie online	1990.00 zł
2026-08-03	2026-08-05	Szkolenie online	1990.00 zł
2026-10-05	2026-10-07	Szkolenie online	1990.00 zł
2026-12-07	2026-12-09	Szkolenie online	2390.00 zł
2027-02-17	2027-02-19	Szkolenie online	2390.00 zł
2027-04-07	2027-04-09	Szkolenie online	2390.00 zł

Grupa docelowa:

- Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta
- Handlowcy stacjonarni i terenowi
- Przedstawiciele handlowi
- Kierownicy zespołów sprzedażowych
- Pracownicy biura obsługi klienta
- Inżynierowie wspierający sprzedaż
- Pracownicy działu marketingu
- Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

Cel szkolenia:

Szkolenie zaprojektowano dla osób, których praca zawodowa związana jest z szeroko pojętą sprzedażą i które chcą zdobyć lub uzupełnić kwalifikacje z zakresu technik sprzedaży, pozyskiwania klientów i obsługi klienta. Szkolenie dostarcza wiedzy i cennych praktycznych rozwiązań oraz pozwala na podniesienie efektywności zawodowej Uczestników.

Korzyści dla uczestników:

- Osiągnięcie większej skuteczności zawodowej specjalistów ds. sprzedaży i obsługi klienta
- Zwiększenie motywacji do pracy
- Wzrost efektywności sprzedaży
- Większa satysfakcja klientów
- Umocnienie pozycji na rynku
- Ciekawe materiały szkoleniowe.

Metodologia:

Zajęcia są prowadzone metodą opartą na aktywizacji uczestników poprzez dyskusje na forum grupy, studia przypadków, mini-wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie i mają możliwość konsultacji indywidualnych. Nauka poprzez kreatywność, elastyczność i osobiste doświadczenia jest najskuteczniejszą formą zdobywania nowych umiejętności.

Dbamy o to aby szkolenia otwarte były dopasowane do oczekiwań oraz stylu pracy uczestników. Dzięki udziałowi w takim szkoleniu uczestnicy osiągają oczekiwany przez pracodawcę poziom kompetencji i umiejętności.

DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ W SZKOLENIU ORGANIZOWANYM PRZEZ IIST?

- kompetentny wykładowca - praktyk;
- ciekawa forma prowadzenia zajęć;
- możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu;
- udział w szkoleniach otwartych to dużo więcej niż poddanie się procesowi szkoleniowemu - to niepowtarzalna możliwość wymiany doświadczeń z ciekawymi, nierzadko inspirującymi ludźmi a także asumpt do nawiązania nowych, owocnych kontaktów zawodowych.

Program szkolenia:

Dzień I
1. Rozpoczęcie warsztatów:
-Powitanie uczestników.
-Prezentacja uczestników - wymiana doświadczeń w zakresie sprzedaży i obsługi klienta.
-Ustalenie priorytetów.
-Ja w roli efektywnego specjalisty ds. sprzedaży i obsługi klienta.
2. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.
3. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.
4. Każdy z nas jest klientem.
5. Oczekiwania klientów.
6. Proces obsługi klienta.
-Badanie potrzeb klientów.
-Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
-Rozwiewanie obiekcji klienta.
7. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
8. Typy klientów.
9. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
10. Praca z klientem wymagającym.
11. Kontakt z klientem.
-Zadawanie pytań.
-Parafraza.
-Budowanie kontaktu z klientem.
-Pierwsze wrażenie.
-Udzielanie informacji klientowi.
12. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.
13. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Dzień II i III
1. Wprowadzenie w tematykę profesjonalnej sprzedaży
2. Sprzedaż - zakres oraz istota zjawiska.
3. Sprzedawca - profesjonalista: cechy, wiedza, umiejętności.
3. Klient: sposób myślenia i podejmowania decyzji oraz oczekiwania wobec sprzedawcy.
4. Sprzedawanie jako proces- struktura procesu sprzedaży.
5. Stary i nowy model procesu sprzedaży.
6. 5 kroków/etapów procesu sprzedaży.

7. Etap I: Nawiązywanie kontaktu i budowanie właściwych relacji z klientem.
8. Etap II: Analiza potrzeb oraz bieżącej sytuacji klienta.
9. Etap III: Prezentacja firmy oraz jej oferty.
10. Etap IV: Zastrzeżenia zgłaszane przez klienta podczas rozmowy handlowej oraz metody radzenia sobie z nimi stosowane przez sprzedawcę.
11. Etap V: Finał rozmowy handlowej, czyli jak zamknąć sprzedaż/ proces obsługi.
Podsumowanie zajęć oraz praktyczne wnioski na przyszłość.

Informacje organizacyjne:

Na kilka dni przed terminem wydarzenia skontaktujemy się z Państwem aby zapytać o Państwa oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i umiejętności, co pozwoli nam na częściowe dopasowanie programu szkolenia do Państwa potrzeb.

Szczegółowa agenda wydarzenia:
Dzień I :
Przyjazd do hotelu i zakwaterowanie uczestników (doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 16.00).
Kolacja.
Czas wolny (basen, sauna, zwiedzanie okolicy).

Dzień II :
Śniadanie.
Udział w szkoleniu w godzinach 10.00-18.00.
Podczas szkolenia zaplanowane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad.
Czas wolny (basen, sauna, zwiedzanie okolicy).
Kolacja.

Dzień III :
Śniadanie.
Udział w szkoleniu w godzinach 09.00-17.00.
Podczas szkolenia zaplanowane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad.
Czas wolny (basen, sauna, zwiedzanie okolicy).
Kolacja.

Dzień IV :
Śniadanie.
Udział w szkoleniu w godzinach 09.00-17.00.
Podczas szkolenia zaplanowane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad.
Podsumowanie wydarzenia, wręczenie dyplomów Uczestnikom szkolenia, wyjazd z hotelu.

Inwestycja:

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.
-cena zawiera:
-uczestnictwo w szkoleniu on-line
-materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
-renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)
-konsultacje poszkoleniowe

Szkolenie otwarte:

Cena: **0.00 zł/netto**

Cena szkolenia otwartego obejmuje:

- udział w profesjonalnym szkoleniu prowadzonym przez eksperta IIST;
- komplet materiałów szkoleniowych;
- dyplom ukończenia szkolenia;
- pomoc trenera w ramach konsultacji poszkoleniowych.
- zakwaterowanie w pokoju 2-osobowym na 3 doby wraz z pełnym wyżywieniem.

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia, a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo wypełnić formularz zgłoszenia online. Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem, aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

Kontakt:

KONTAKT Z ORGANIZATOREM

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych

Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.
Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST
ul. Wyspiańskiego 14/37
60-750 Poznań
tel.(61) 307 01 49
fax. (61) 666 15 66
e-mail biuro@iist.pl
www.iist.pl

Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszamy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiąganie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.