Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych

# Budowanie relacji z Klientami - 2-dniowe warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy!

| Data rozpoczęcia | Data zakończenia | Miejsce | Cena |
|---|---|---|---|
| 2026-02-16 | 2026-02-17 | Szkolenie online | 1490.00 zł |
| 2026-02-16 | 2026-02-17 | Warszawa | 1590.00 zł |
| 2026-04-20 | 2026-04-21 | Szkolenie online | 1490.00 zł |
| 2026-04-20 | 2026-04-21 | Gdańsk | 1590.00 zł |
| 2026-06-18 | 2026-06-19 | Szkolenie online | 1490.00 zł |
| 2026-06-18 | 2026-06-19 | Kraków | 1590.00 zł |
| 2026-08-27 | 2026-08-28 | Szkolenie online | 1490.00 zł |
| 2026-08-27 | 2026-08-28 | Katowice | 1590.00 zł |
| 2026-10-01 | 2026-10-02 | Szkolenie online | 1590.00 zł |
| 2026-10-01 | 2026-10-02 | Poznań | 1690.00 zł |
| 2026-12-17 | 2026-12-18 | Szkolenie online | 1590.00 zł |
| 2026-12-17 | 2026-12-18 | Wrocław | 1690.00 zł |
| 2027-02-11 | 2027-02-12 | Szkolenie online | 1590.00 zł |
| 2027-02-11 | 2027-02-12 | Warszawa | 1690.00 zł |
| 2027-04-12 | 2027-04-13 | Szkolenie online | 1590.00 zł |
| 2027-04-12 | 2027-04-13 | Gdańsk | 1690.00 zł |

## Grupa docelowa:

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:
-specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
-doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
-kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów
-osobom decyzyjnym, którym zależy na podniesieniu efektywności pracowników i organizacji.

## Cel szkolenia:

***Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego.***

W budowaniu właściwych i długotrwałych relacji z Klientami niezbędne są:
-stosowanie zasad komunikowania się,
-zdolności dopasowania sposobu komunikacji do typu i oczekiwań Klienta,
-stosowanie technik perswazji i metod wywierania wpływu,
-poznanie indywidualnych potrzeb Klienta,
-posługiwanie się językiem korzyści w kontaktach z Klientami,
-profesjonalizm na każdym etapie współpracy.

Wszystkie powyższe aspekty zostaną omówione podczas zajęć, a kompendium właściwych praktyk budowania relacji z Klientami zostanie wypracowane wspólnie przez Trenera i Uczestników podczas licznych ćwiczeń szkoleniowych.

**Najważniejszym celem szkolenia jest uświadomienie Uczestnikom jak uczciwy, profesjonalny i partnerski sposób obsługi może przyczynić się do budowania trwałych więzi z Klientami.**

## Korzyści dla uczestników:

Udział w szkoleniu wyposaży Uczestników w wiedzę i umiejętności praktyczne pozwalające na budowanie trwałych relacji z Klientami. Uczestnicy poznają standardy profesjonalnej komunikacji z Klientami, również na etapie kontaktów po osiągnięciu celu biznesowego, będą potrafili zredukować chęć przejścia Klienta do konkurencji, a także bardziej skutecznie odpowiadać na oczekiwania Klientów.
Trener pokaże Uczestnikom jak sprawić by Klient czuł się komfortowo oraz jak skoncentrować się na obszarach ważnych dla Klienta.
**Najważniejszą korzyścią udziału w szkoleniu dla Uczestników i Organizacji jest zwiększenie prawdopodobieństwa, że kolejne rozmowy z Klientami będą bardziej efektywne i interesujące. Udział w zajęciach zapewni dużą dawkę inspiracji i wiedzy!**

## 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:

**1. Wprowadzenie.**
Prezentacja uczestników.
Oczekiwania.
Największe trudności związane z budowaniem relacji z Klientami?
**2. Dlaczego Klienci odchodzą?**
Wartość i satysfakcja Klienta.
Oczekiwania Klienta.
Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji Klienta.
**3. Po co nam zadowolony Klient?**
Dostarczenie wartości i satysfakcji Klientowi.
Przyciąganie Klientów.
**4. Koszty utraty Klientów.**
Potrzeba zatrzymania Klientów.

**5. Zarządzanie relacjami z Klientami.**
**6. Czynniki redukujące chęć przejścia Klienta do konkurencji.**
Kapitał wartości dla klienta.
Kapitał marki.
Kapitał relacji.
**7.Budowanie silnych więzi z Klientami.**
Inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych.
Rekomendowanie.
Szczera rozmowa.
Wykorzystywanie telefonu.
Wyrazy wdzięczności.
**8. Jak budować strukturalne relacje z Klientem?**
Długoterminowe umowy.
Jakość najlepszą gwarancją wierności Klientów.
**9. Podsumowanie warsztatów szkoleniowych**
Typy Klientów.
12 przykazań w obsłudze Klientów.
Oferowanie korzyści Klientowi.
Odpowiedzi na pytania i udzielanie informacji.
Reakcja na obiekcje Klienta.
Reklamacje, a budowanie dalszych relacji pozwalających na kontynuowanie współpracy.
Reguła TPD.
5 porad dotyczących reagowania na sytuacje sporne.
Zasada FURA.

## Informacje organizacyjne:

**Szkolenie stacjonarne:**
**Harmonogram zajęć**

- szkolenie trwa 2 dni (16h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia
- ze względu na warsztatową formę szkolenia maksymalna liczba uczestników to 15 osób
- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad

**Dzień I**
Godz.10:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.12:00 -przerwa kawowa
Godz.14.00 -przerwa obiadowa
Godz.16.00 -przerwa kawowa
Godz.18:00 -zakończenie szkolenia
**Dzień II**
Godz.09:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.11:00 -przerwa kawowa
Godz.13.00 -przerwa obiadowa
Godz.15.00 -przerwa kawowa
Godz.17:00 -zakończenie szkolenia

**Szkolenie online:**
**Harmonogram zajęć**

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

**Dzień I**
Godz.09.30-11.00-szkolenie
Godz.11.00 -11.10 -przerwa
Godz.11.10-12.40 -szkolenie
Godz.12.40-12.50 -przerwa
Godz.12.50-14.00 -szkolenie
Godz.14.00-14.10 -przerwa
Godz.14.10-15.30 -szkolenie
**Dzień II**
Godz.09.30-11.00-szkolenie
Godz.11.00 -11.10 -przerwa
Godz.11.10-12.40 -szkolenie
Godz.12.40-12.50 -przerwa
Godz.12.50-14.00 -szkolenie
Godz.14.10-15.30 - szkolenie

## Inwestycja:

Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2040 zł netto (+23% Vat)**

## Szkolenie otwarte:

Cena: **1690.00 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 1 dobę 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.

**Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST**
ul. Wyspiańskiego 14/37, 60-750 Poznań
tel. 61/3070149 fax. 61/6661566
biuro@iist.pl, NIP 777-315-06-27
www.iist.pl