

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

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
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	Wrocław	1690.00 zł
2026-12-17	2026-12-18	Szkolenie online	1590.00 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
2027-06-10	2027-06-11	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-06-10	2027-06-11	Kraków	1790.00 zł
2027-08-19	2027-08-20	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-08-19	2027-08-20	Poznań	1790.00 zł
2027-10-14	2027-10-15	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-10-14	2027-10-15	Warszawa	1790.00 zł
2027-12-06	2027-12-07	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-12-06	2027-12-07	Wrocław	1790.00 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:

Szkolenie stacjonarne

1790.00 zł netto (+23% VAT)

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,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2340 zł netto (+23% Vat)**
- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 2-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2220 zł netto (+23% Vat)**

Szkolenie on-line

1690.00 zł netto (+23% VAT)

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

- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

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 osiągnięcie 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

