



HARMONOGRAM SZKOLENIA

Szkolenie sprzedaż i obsługa klienta w sklepie charytatywnym

	Data	Czas trwania zajęć	Tematyka szkolenia	Miejsce szkolenia
1	2	3	4	4
1	11.06.2025 r.	9.00-14.15	Czym jest profesjonalna obsługa klienta DZISIAJ? Jak wykorzystać sprawdzone schematy komunikacji?	Sala szkoleniowa w OWES w Wałczu Ul. Bydgoska 4
2	12.06.2025 r.	9.00-14.15	Budowanie długofalowych relacji – czy masz dobre nawyki? Bariery komunikacyjne. Zasady aktywnego słuchania.	
3	13.06.2025 r.	9.00-14.15	Zasady współczesnej komunikacji, czyli jak rozmawiać z klientami w różnym wieku. Najważniejsze elementy komunikacji interpersonalnej. Jak szybko budować relacje i wywierać wpływ? Jakich relacji oczekują klienci?	
4	16.06.2025 r.	9.00-14.15	Współczesne zasady obowiązujące w profesjonalnej obsłudze klienta. Jak osobiście się przygotować do rozmowy z klientem	
5	17.06.2025 r.	9.00-14.15	Współczesne zasady obowiązujące w profesjonalnej obsłudze klienta. Jak osobiście się przygotować do rozmowy z klientem	
6	18.06.2025 r.	9.00-14.15	Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem.	
7	20.06.2025 r.	9.00-14.15	Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem.	
8	23.06.2025 r.	9.00-14.15	Typy sprzedaży Kluczowe cechy handlowca - zgodność z oczekiwaniami klientów.	
9	26.06.2025 r.	9.00-14.15	Typy sprzedaży Kluczowe cechy handlowca - zgodność z oczekiwaniami klientów.	
10	27.06.2025 r.	9.00-14.15	Najczęstsze trudności w sprzedaży - powtarzające się wzorce.	
11	30.06.2025 r.	9.00-14.15	Najczęstsze trudności w sprzedaży - powtarzające się wzorce.	
12	01.07.2025 r.	9.00-14.15	Znaczenie motywacji, jako początek skutecznej sprzedaży.	

13	02.07.2025 r.	9.00-14.15	Modele oddziaływania, manipulacji i perswazji w sprzedaży.	Sala szkoleniowa w OWES w Wałczu Ul. Bydgoska 4
14	03.07.2025 r.	9.00-14.15	Techniki aktywnej sprzedaży. Techniki finalizacji sprzedaży. Techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów.	
15	04.07.2025 r.	9.00-14.15	Przygotowanie odzieży do sprzedaży Obsługa kabiny dezynfekującej	
16	07.07.2025 r.	9.00-14.15	Techniki aktywnej sprzedaży. Techniki finalizacji sprzedaży. Techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów.	
17	08.07.2025 r.	9.00-14.15	Techniki aktywnej sprzedaży. Techniki finalizacji sprzedaży. Techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów.	
18	09.07.2025 r.	9.00-14.15	Techniki aktywnej sprzedaży. Techniki finalizacji sprzedaży. Techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów.	
19	10.07.2025 r.	9.00-14.15	Techniki aktywnej sprzedaży. Techniki finalizacji sprzedaży. Techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów.	
20	11.07.2025 r.	9.00-14.15	budowa i zasady działania kasy fiskalnej, rodzaje kas fiskalnych, tworzenie raportów kasowych, obsługa terminala kart płatniczych.	
21	14.07.2025 r.	9.00-14.15	budowa i zasady działania kasy fiskalnej, rodzaje kas fiskalnych, tworzenie raportów kasowych, obsługa terminala kart płatniczych.	
22	15.07.2025 r.	10.00-12.15	Współczesne zasady obowiązujące w profesjonalnej obsłudze klienta. Podsumowanie szkolenia Egzamin końcowy Zakończenie szkolenia	