**SZKOLENIE**

**PRACOWNIK BIUROWY Z ELEMENTAMI SPRZEDAŻY**

**08.02.2021 – 05.03.2021**

GODZINY SZKOLENIA: 09.00 – 14.00, **w dniach 01-05.03 godziny 14.00 – 19.00**

MINIMALNE WYMAGANIA SPRZĘTOWE DLA UCZESTNIKÓW:

* Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy
* 2 GB pamięci RAM
* System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, ChromeOS
* Aktualna wersja jednej z wybranych przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera.
* **Pakiet Office (Microsoft) – wersja komercyjna lub LibreOffice - bezpłatny**
* Połączenie internetowe o prędkości nie mniejszej niż: 2048 kbps (2 Mbps). Prędkość połączenia można zweryfikować pod adresem: [SpeedTest](https://www.speedtest.pl/)

HARMONOGRAM SZKOLENIA

|  |  |
| --- | --- |
| Data | Tematyka zajęć |
| 08.02.2021  09.00-14.00 | Zapoznanie z regulaminem COVID-19.  Organizacja pracy na stanowisku Pracownik biurowy z elementami sprzedaży.  - Wiedza z zakresu BHP. |
| 09.02.2021  09.00-14.00 | Skuteczne porozumiewanie się w pracy biurowej oraz w procesie sprzedaży:  - komunikacja werbalna i niewerbalna,  - język perswazji |
| 10.02.2021  09.00-14.00 | Skuteczne porozumiewanie się w pracy biurowej oraz w procesie sprzedaży - cd.:  - aktywne słuchanie  - sztuka dopasowania się  - bariery komunikacyjne |
| 11.02.2021  09.00-14.00 | Obsługa klienta:  - typologia klientów  - język korzyści  - asertywność w kontakcie z klientem  - praca z trudnym klientem |
| 12.02.2021  09.00-14.00 | Znajomość procesu sprzedaży i roli sprzedawcy.  Znajomość zasad udzielania informacji klientom. |
| 15.02.2021  09.00-14.00 | Negocjacje handlowe  - budowa procesu negocjacji  - cechy dobrego negocjatora  - taktyki i techniki negocjacyjne  - sztuka ustępowania |
| 16.02.2021  09.00-14.00 | Zarządzanie czasem i organizacja pracy własnej  - wyznaczanie priorytetów  - zasady planowania  - skuteczne określanie celów  - delegowanie zadań |
| 17.02.2021  09.00-14.00 | Znajomość zasad udzielania informacji klientom oraz kierowania klientów do właściwych komórek organizacyjnych -cd |
| 18.02.2021  09.00-14.00 | Radzenie sobie ze stresem na stanowisku pracownika biurowego:  - podatność na stres, eustres a dystres  - nieracjonalne myśli, sposoby łagodzenia stresu  - metody zarządzania stresem  - relaksacja |
| 19.02.2021  09.00-14.00 | Telemarketing:  - etapy rozmowy telemarketingowej  - budowanie korzystnej relacji w kontakcie telefonicznym  - techniki prezentacji przez telefon  - radzenie sobie z zastrzeżeniami i wątpliwościami |
| 22.02.2021  09.00-14.00 | Charakterystyka pracy w różnych działach/sektorach gospodarki  - analiza stanowiska pracy  - zadania, zakres i obowiązki  - struktura organizacyjna (działy)  w podmiotach  - opis stanowiska pracy – aplikacja pracownika biurowego z elementami sprzedaży |
| 23.02.2021  09.00-14.00 | - znajomość charakterystyki pracy biurowej  - znajomość obowiązków i funkcji pracownika biurowego  - elementy profesjonalnej dokumentacji w zakresie prac biurowych ze sprzedażą – zadania praktyczne  - wyposażenie biura od strony funkcjonalno-organizacyjnej i bhp  - współpraca między działami  w podmiotach i między szefem (sekretariat, biuro podawcze, i inne działy)  - czynności w zakresie przygotowania wyjazdów, zebrań, przyjmowanie gości |
| 24.02.2021  09.00-14.00 | - wiedza z zakresu przepływu informacji,  - znajomość terminologii związanej  z pracą biurową, przepływem informacji, dokumentacji  - wiedza z zakresu obiegu informacji zarówno w formie pisma, jak i w formie elektronicznej  - korzyści elektronicznego obiegu informacji  - znajomość zasad racjonalnego obiegu pism  - system dziennikowy i bezdziennikowy  - rejestrowanie pism |
| 25.02.2021  09.00-14.00 | Podział dokumentacji dot. sprzedaży:  - przygotowywanie dokumentacji sprzedażowej:  - pismo informacyjne  - zapytanie o ofertę  - oferta  - cennik  Ergonomia pracy biurowej |
| 26.02.2021  09.00-14.00 | Dokumentacja dot. sprzedaży:  - reklamacja i inne pisma  - faktura i rachunek  - znajomość instrukcji kancelaryjnej oraz systemu dziennikowego i bez dziennikowego .  - znajomość systemu klasyfikacji akt jakim jest Rzeczowy Wykaz Akt.  - umiejętność przeprowadzania procesu archiwizacji dokumentów (przepisy prawne, zasady przygotowania dokumentacji do archiwizowania) |
| 01.03.2021  14.00-19.00 | Wykorzystanie umiejętności komputerowych w pracy biurowej.  Sprzedaż internetowa |
| 02.03.2021  14.00-19.00 | Wykorzystanie umiejętności komputerowych w pracy biurowej.  Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym arkusza kalkulacyjnego Ms Excel |
| 03.03.2021  14.00-19.00 | Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym arkusza kalkulacyjnego Ms Excel |
| 04.03.2021  14.00-19.00 | Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym edytora tekstu Ms Word. |
| 05.03.2021  14.00-19.00 | Umiejętność obsługi urządzeń peryferyjnych takich jak: drukarka, skaner, fax. |
| 05.03.2021 | EGZAMIN ON LINE |