**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 |
| 08.02.202109.00-14.00 | Zapoznanie z regulaminem COVID-19.Organizacja pracy na stanowisku Pracownik biurowy z elementami sprzedaży.- Wiedza z zakresu BHP. |
| 09.02.202109.00-14.00 | Skuteczne porozumiewanie się w pracy biurowej oraz w procesie sprzedaży: - komunikacja werbalna i niewerbalna, - język perswazji |
| 10.02.202109.00-14.00 | Skuteczne porozumiewanie się w pracy biurowej oraz w procesie sprzedaży - cd.: - aktywne słuchanie- sztuka dopasowania się- bariery komunikacyjne |
| 11.02.202109.00-14.00 | Obsługa klienta:- typologia klientów- język korzyści- asertywność w kontakcie z klientem- praca z trudnym klientem |
| 12.02.202109.00-14.00 | Znajomość procesu sprzedaży i roli sprzedawcy.Znajomość zasad udzielania informacji klientom. |
| 15.02.202109.00-14.00 | Negocjacje handlowe- budowa procesu negocjacji- cechy dobrego negocjatora- taktyki i techniki negocjacyjne- sztuka ustępowania |
| 16.02.202109.00-14.00 | Zarządzanie czasem i organizacja pracy własnej- wyznaczanie priorytetów- zasady planowania- skuteczne określanie celów- delegowanie zadań |
| 17.02.202109.00-14.00 | Znajomość zasad udzielania informacji klientom oraz kierowania klientów do właściwych komórek organizacyjnych -cd |
| 18.02.202109.00-14.00 | Radzenie sobie ze stresem na stanowisku pracownika biurowego:- podatność na stres, eustres a dystres- nieracjonalne myśli, sposoby łagodzenia stresu- metody zarządzania stresem- relaksacja |
| 19.02.202109.00-14.00 | Telemarketing:- etapy rozmowy telemarketingowej- budowanie korzystnej relacji w kontakcie telefonicznym- techniki prezentacji przez telefon- radzenie sobie z zastrzeżeniami i wątpliwościami |
| 22.02.202109.00-14.00 | 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 |
| 23.02.202109.00-14.00 | - 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 |
| 24.02.202109.00-14.00 | - 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 |
| 25.02.202109.00-14.00 | Podział dokumentacji dot. sprzedaży:- przygotowywanie dokumentacji sprzedażowej:- pismo informacyjne- zapytanie o ofertę- oferta- cennik Ergonomia pracy biurowej |
| 26.02.202109.00-14.00 | 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) |
| 01.03.202114.00-19.00 | Wykorzystanie umiejętności komputerowych w pracy biurowej.Sprzedaż internetowa |
| 02.03.202114.00-19.00 | Wykorzystanie umiejętności komputerowych w pracy biurowej.Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym arkusza kalkulacyjnego Ms Excel |
| 03.03.202114.00-19.00 | Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym arkusza kalkulacyjnego Ms Excel |
| 04.03.202114.00-19.00 | Obsługa programów pakietu Ms Office, w tym edytora tekstu Ms Word. |
| 05.03.202114.00-19.00 | Umiejętność obsługi urządzeń peryferyjnych takich jak: drukarka, skaner, fax.  |
| 05.03.2021 | EGZAMIN ON LINE |