**ZAPROSZENIE DO UDZIAŁU W SZKOLENIU**

**Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego i zewnętrznego:**

**BUDOWANIE PROFESJONALNYCH RELACJI Z KLIENTEM**

Firma **FPL** z Łodzi jest firmą **szkoleniowo-doradczą** funkcjonującą od 1994 roku. Posiada bogate **doświadczenie w prowadzeniu dużych projektów szkoleniowych i doradczych**. Jest **liderem   
w badaniu i rozwijaniu inteligencji emocjonalnej, badaniu opinii pracowników** oraz **pozyskiwaniu   
i prowadzeniu projektów szkoleniowych w ramach EFS**. Do chwili obecnej współpracowała   
**z ponad 700 polskimi i międzynarodowymi organizacjami**, zapewniając im wszechstronne doradztwo w zarządzaniu oraz najwyższej klasy **szkolenia i coachingi**, w szczególności w dziedzinie **doskonalenia umiejętności handlowych i rozwijania kompetencji menedżerskich**. Skutecznie **bada i zarządza kompetencjami**. Jest autorem Elektronicznych Systemów Ocen Okresowych Pracowników **FPL Oceny® oraz testów psychometrycznych:** test Inteligencji Emocjonalnej FPL EQ®, test Stylów Myślenia FPL CS® i test Wartości Zawodowych FPL PV®.

FPL jest **licencjonowanym, wyłącznym partnerem amerykańskiej firmy The Brooks Group**, jednej   
z 10 najskuteczniejszych firm na świecie **rozwijającej i szkolącej siły sprzedaży**.

Obecnie FPL realizuje projekt, pod nadzorem **Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości**, pt. **„Rozwój kompetencji społecznych MŚP”**. Projekt jest finansowany ze środków Unii Europejskiej i budżetu państwa. Jest to **projekt szkoleniowy** typu otwartego – co oznacza, że w szkoleniach wziąć mogą udział pracownicy dowolnych firm, kwalifikujących się jako małe i średnie przedsiębiorstwa, czyli osoby samozatrudnione lub pracujące w firmie zatrudniającej łącznie mniej niż 250 pracowników oraz o rocznym obrocie nie przekraczającym 50 milionów euro lub rocznej sumie bilansowej nie przekraczającej 43 milionów euro. MŚP nie mogą mieć również znaczących powiązań kapitałowych z podmiotami zagranicznymi.

W szkoleniach uczestniczyć mogą wyłącznie osoby posiadające wykształcenie o profilu technicznym (lista zawodów i specjalności znajduje się w załączniku). Przynajmniej połowę przeszkolonych muszą stanowić osoby po 45 roku życia.

**W ramach wspólnej inicjatywy FPL i FERROLI Poland, przygotowaliśmy serię dwudniowych szkoleń z zakresu BUDOWANIA PROFESJONALNYCH RELACJI Z KLIENTEM. Szkolenia są dedykowane klientom i partnerom FERROLI.**

Szkolenia są **w całości bezpłatne**, dzięki finansowaniu ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa.

Zapraszamy do zapoznania się z warunkami uczestnictwa.

**ZAKRES SZKOLENIA**

Celem szkolenia jest podniesienie tych kwalifikacji i umiejętności związanych z **budowaniem profesjonalnych relacji z klientem.**

Po ukończeniu 2 dniowego szkolenia, każdy z uczestników będzie potrafił **jeszcze lepiej**:

* Skutecznie rozpoznawać typy klientów
* Stosować odpowiednie strategie badania potrzeb i oczekiwań, w zależności od typu klienta
* Prezentować ofertę w taki sposób, żeby trafiała w potrzeby danego klienta
* Radzić sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami klientów
* Finalizować ustalenia i zamykać transakcję
* Inteligentnie wykorzystywać emocje w relacjach z klientem

**Szkolenie jest prowadzone w formie atrakcyjnej dla uczestników - elementy wykładu są wprowadzeniem do interaktywnych ćwiczeń, zadań grupowych i innych aktywności, pomagających utrwalić zdobytą wiedzę.**

**Po zakończeniu szkolenia, uczestnicy otrzymują CERTYFIKATY**.

**ORGANIZACJA**

Szkolenie jest dwudniowe, odbywa się we czwartek i piątek:

Harmonogram szkoleń. Potwierdzenie i weryfikacja tylko poprzez kontakt z pracownikiem FERROLI.

****

**Zapraszamy na godzinę 8:30 w dniu XX. Nazwa hotelu i inne szczegóły zostaną podane po kontakcie z pracownikiem producenta.**

**Zapewniamy bezpłatnie pełne wyżywienie, zakwaterowanie   
w hotelu oraz wieczór integracyjny. Po potwierdzeniu uczestnictwa.**

**WARUNKI UCZESTNICTWA W SZKOLENIU**

Szkolenie jest **w 100% finansowane z budżetu Państwa oraz środków Unii Europejskiej**. Całkowite finansowanie obejmuje wszystkie koszty związane z odbyciem szkolenia, materiały dydaktyczne, nocleg w hotelu, pełne wyżywienie podczas 2 dni trwania szkolenia. Uczestnik nie ponosi żadnych kosztów udziału w szkoleniu.

**W szkoleniu mogą uczestniczyć osoby, które ukończyły szkołę średnią lub studia wyższe w jednym z kierunków:**

* architektura i urbanistyka;
* automatyka i robotyka;
* biocybernetyka i inżynieria biomedyczna;
* biotechnologia;
* budowa i eksploatacja maszyn;
* budownictwo;
* elektronika;
* elektrotechnika;
* geodezja i kartografia;
* górnictwo i geologia inżynierska;
* informatyka; inżynieria chemiczna;
* inżynieria materiałowa;
* inżynieria środowiska;
* mechanika;
* metalurgia;
* technologia chemiczna;
* telekomunikacja;
* transport;
* włókiennictwo;
* oraz dodatkowo energetyka.

Osoby, które ukończyły zasadniczą szkołę zawodową, **nie mogą** wziąć udziału w szkoleniu.

**Jeżeli spełnia Pani/ Pan powyższy warunek, oraz jest osobą samozatrudnioną lub pracownikiem małego lub średniego przedsiębiorstwa, oraz chce wziąć udział w szkoleniu, prosimy o przesłanie kompletu wypełnionych dokumentów do przedstawiciela FERROLI Poland do dnia 00.00. 2013r.**

W przypadku pytań, dotyczących dokumentacji i zasad wypełniania, prosimy o kontakt z pracownikiem FERROLI Poland.

Przykładowe ramy szkolenia – mogą ulec zmianie z przyczyn nie zależnych od organizatora.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dzień pierwszy** | Rejestracja: | 8:30 - 9:00 |
| Czas dla FERROLI Poland Sp. z o.o./Sponsora | 9:00 – 10:00 |
| Szkolenie | 10:00 -18:00 (w tym czasie 2 przerwy kawowe + przerwa obiadowa 1h) |
|  | Integracja po kolacji/Hotel dla osób, które zgłosiły to odpowiednio wcześniej do pracownika producenta. | Po 20.00- FERROLI Poland/Sponsor |
| **Dzień drugi** | Czas dla FERROLI Poland Sp. z o.o. | 9:00 – 10:00 |
| Szkolenie | 10:00 -18:00 (w tym czasie 2 przerwy kawowe + przerwa obiadowa 1h) |

Organizator zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia bez podawania przyczyny.