

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ W RAMACH
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

„Wielkopoleanie aktywni zawodowo i społecznie – edycja II”, nr projektu: RPWP.07.01.02-30-0108/19

MIEJSCE REALIZACJI SZKOLENIA: ul. Różana Droga 1 a, PIŁA

HARMONOGRAM ZAJĘĆ

Lp.	Data	Godziny zajęć od-do	Liczba godzin	Temat zajęć
1	11.03.2022	11:30-15:30	4	Wpływ otoczenia firmy na kulturę obsługi klienta. Pierwsze wrażenie - jak je wykreować.
2	12.03.2022	13:00-20:00	7	Obsługa komputera
3	14.03.2022	12:00-19:00	7	Obsługa komputera
4	16.03.2022	13:00-20:00	7	Obsługa komputera
5	17.03.2022	08:00-15:00	7	Obsługa komputera
6	18.03.2022	08:00-15:00	7	Obsługa komputera
7	21.03.2022	08:00-15:00	7	Organizacja pracy magazyniera: - przeznaczenie i zadania magazynów, - zagospodarowanie powierzchni magazynu i technologia magazynowania, sposoby rozmieszczania towarów w magazynie, - techniki i technologie przechowywania zapasów magazynowych, zasady właściwego przechowywania towarów, - zabezpieczenie towarów w magazynie - przyjmowanie towarów do magazynów, wydawanie towarów z magazynu.
8	22.03.2022	08:00-15:00	7	Wypożyczenie magazynów (charakterystyka i podział wyposażenia magazynów, magazynowe środki transportowe, pomocnicze urządzenia magazynowe).
9	23.03.2022	12:00-19:00	7	Zagrożenia na stanowisku magazyniera z profesjonalną obsługą klienta i komputera
10	24.03.2022	08:00-15:00	7	Technologia magazynowania (technologia prac w magazynach systemem ręcznym, przepisy i normy określające warunki pracy ręcznej w magazynie, technologia prac magazynowych o zmechanizowanym systemie pracy).
11	25.03.2022	08:00-15:00	7	Organizacja gospodarki magazynowej (istota organizacji gospodarki magazynowej, zasady odbioru, przyjęcia oraz wydawania wyrobów i materiałów).
12	26.03.2022	08:00-14:00	6	Dokumentacja handlowa i magazynów.
13	28.03.2022	08:00-15:00	7	Obsługa komputera
14	29.03.2022	08:00-15:00	7	Obsługa komputera
15	30.03.2022	08:00-13:00	5	Obsługa komputera



16	31.03.2022	08:00-15:00	3 4	Wpływ otoczenia firmy na kulturę obsługi klienta. Pierwsze wrażenie - jak je wykreować. Telefon - fazy prowadzenia rozmowy. Procesy komunikacyjne w obsłudze klienta.
17	01.04.2022	08:00-15:00	7	Jakie potrzeby realizują klienci kupując produkty i usługi? Typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać jak z nimi rozmawiać. Jak sobie radzić z trudnym klientem w procesie obsługi.
18	04.04.2022	08:00-15:00	7	Jak reagować na pytania, wątpliwości i obiekcje klienta.

„Wielkopoleanie aktywni zawodowo i społecznie – edycja II”, nr projektu: RPWP.07.01.02-30-0108/19

**PROGRAM SZKOLENIA:
„MAGAZYNIER Z PROFESJONALNĄ OBSŁUGĄ KLIENTA I KOMPUTERA”**

Lp.	Tematyka zajęć:	Ilość godzin
1.	Organizacja pracy magazyniera: - przeznaczenie i zadania magazynów, - zagospodarowanie powierzchni magazynu i technologia magazynowania, sposoby rozmieszczania towarów w magazynie, - techniki i technologie przechowywania zapasów magazynowych, zasady właściwego przechowywania towarów, - zabezpieczenie towarów w magazynie - przyjmowanie towarów do magazynów, wydawanie towarów z magazynu.	7
2.	Zagrożenia na stanowisku magazyniera z profesjonalną obsługą klienta i komputera	7
3.	Wyposażenie magazynów (charakterystyka i podział wyposażenia magazynów, magazynowe środki transportowe, pomocnicze urządzenia magazynowe).	7
4.	Technologia magazynowania (technologia prac w magazynach systemem ręcznym, przepisy i normy określające warunki pracy ręcznej w magazynie, technologia prac magazynowych o zmechanizowanym systemie pracy).	7
5.	Wpływ otoczenia firmy na kulturę obsługi klienta. Pierwsze wrażenie - jak je wykreować.	7
6.	Telefon - fazy prowadzenia rozmowy. Procesy komunikacyjne w obsłudze klienta.	4
7.	Jakie potrzeby realizują klienci kupując produkty i usługi? Typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać jak z nimi rozmawiać. Jak sobie radzić z trudnym klientem w procesie obsługi.	7
8.	Jak reagować na pytania, wątpliwości i obiekcje klienta.	7
9.	Organizacja gospodarki magazynowej (istota organizacji gospodarki magazynowej, zasady odbioru, przyjęcia oraz wydawania wyrobów i materiałów).	7
10.	Dokumentacja handlowa i magazynów.	6
11.	Obsługa komputera.	54
	RAZEM	120