



HARMONOGRAM SZKOLENIA

Projekt „PRZEJMIJ STERY DO SWOJEJ KARIERY” (POWR.01.02.01)

Nazwa szkolenia	Profesjonalny kurs stylizacji paznokci poziom I z obsługą klienta			
Nazwa instytucji szkoleniowej	ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania szkolenia	od	2022-04-04	do	2022-04-14
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	Vello Professional Beauty Expert, 40-486 Katowice ul. Mysłowicka 4/4			

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	Informacje dodatkowe
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA				
2022-04-04	09:00-15:40	8	Typologia klientów (2h) Sposoby pozyskiwania klientów (2h) - Internet, media, telefon Zasady profesjonalnej obsługi klientów (1h) -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta Budowanie pozytywnych relacji z klientem (1h) -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (1h) - Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta - Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (1h) -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie	



DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	Informacje dodatkowe
MODUŁ SZKOLENIA: STYLIZACJA PAZNOKCI				
2022-04-05	08:00-16:10	10	Specyfika pracy stylisty paznokci -Cechy i obowiązki stylisty paznokci. -Zagadnienia prawne pracy w gabinecie stylizacji paznokci (prawne stan na 06.2021). -Urządzenie gabinetu i organizacja pracy w gabinecie stylizacji paznokci. -Znajomość przepisów BHP. -Higiena pomieszczeń. -Aseptyka, dezynfekcja, sterylizacja. -Zasady sanitarne w gabinecie stylizacji paznokci. -Wybrane elementy marketingu usług. Cennik. -Piśmiennictwo.	
2022-04-06	08:00-16:10	10	Środowisko pracy w gabinecie stylizacji paznokci -Anatomia paznokcia, dłoni i stóp. -Defekty i choroby płytki paznokciowej, dłoni i stóp. -Podstawy dermatologii i onkologii. -Wskazania i przeciwwskazania do wykonywania zabiegów. -Czynniki chemiczne, fizyczne, mechaniczne.	
2022-04-07	08:00-16:10	10	Manicure – ćwiczenia praktyczne -biologiczny -frezarkowy -czątkowy -hybrydowy -rytuał SPA -masaż dłoni -zabieg parafinowy	Zajęcia odwołane – przeniesione na 2022-04-09
2022-04-08	08:00-16:10	10	Mix Nail Art. - ombre pionowe - ombre poziome - babyboomer - french - ornamenty - geometria - folia transferowa - suger effect	
2022-04-09	08:00-16:10	10	Manicure – ćwiczenia praktyczne -biologiczny -frezarkowy -czątkowy -hybrydowy -rytuał SPA -masaż dłoni -zabieg parafinowy	
2022-04-11	08:00-16:10	10	Stylizacja paznokci żel UV - naturalna płytka - szablon migdał / kwadrat - pokrycie hybrydowe jednolite - pokrycie hybrydowe french malowany - zdobienie - ćwiczenia praktyczne	



DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	Informacje dodatkowe
2022-04-12	08:00-16:10	10	Stylizacja paznokci żel UV - naturalna płytką - szablon migdał / kwadrat - pokrycie hybrydowe jednolite - pokrycie hybrydowe french malowany - zdobienie - ćwiczenia praktyczne	
2022-04-13	08:00-16:10	10	Stylizacja paznokci żel UV - naturalna płytką - szablon migdał / kwadrat - pokrycie hybrydowe jednolite - pokrycie hybrydowe french malowany - zdobienie - ćwiczenia praktyczne	
2022-04-14	08:00-16:10	10	Stylizacja paznokci żel UV (5h) - naturalna płytką - szablon migdał / kwadrat - pokrycie hybrydowe jednolite - pokrycie hybrydowe french malowany - zdobienie - ćwiczenia praktyczne Manicure (5h) -biologiczny -frezarkowy -czątkowy -hybrydowy -rytuał SPA -masaż dłoni -zabieg parafinowy	
RAZEM		88		

zakres godzin szkolenia uwzględnia 40 min. przerwy

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
2022-04-14	16:10- 17:10	1