

„ANKIETOWE METODY ANALIZY POTRZEB SZKOLENIOWYCH I OCENY EFEKTYWNOŚĆ SZKOLEŃ”



Sopocka Grupa Szkoleniowo – Doradcza
ul. Bolesława Chrobrego 34
81 – 783 Sopot

CELE SZKOLENIA

- Doskonalenie umiejętności przygotowywania celowych ankiet w zakresie analizy potrzeb i oceny efektywności szkoleń
- Konsultacja ankiet przygotowanych przez uczestników szkolenia w ramach projektów



PRZEPROWADZENIE BADANIA

Co wpływa na to w jaki sposób beneficjenci wypełniają ankietę?



FORMA BADANIA

Rozróżniamy:

- kwestionariusz ankiety
- kwestionariusz wywiadu.



Pierwszy jest przekazywany respondentowi do uzupełnienia; drugi służy ankieterowi jako plan do przeprowadzenia wywiadu.

ZALETY I WADY ANKIETY POCZTOWEJ- MAILOWEJ

Zalety

- Niskie koszty w porównaniu z innymi metodami.
- Obniżenie błędu wynikającego ze stronniczego wpływu cech ankietera lub stosowanych przez niego technik.
- Respondenci mają czas, aby się zastanowić nad odpowiedzią i odwołać do innych źródeł.
- Ankiety pozwalają na zbadanie, po niskich kosztach, prób osób rozproszonych na dużym obszarze geograficznym.

Wady

- Ankieta wymaga prostych, łatwo zrozumiałych pytań i czytelnych instrukcji
- Ankieta nie zapewnia badaczom możliwości sondowania respondentów, aby uzyskać dodatkowe informacje lub wyjaśnić odpowiedź.
- Badacze nie mogą kontrolować, kto wypełnia ankietę.
- Odsetek odpowiedzi jest niski.

ZALETY I WADY WYWIADU TELEFONICZNEGO

Zalety

- Przeciętne koszty.
- Wywiad telefoniczny pozwala na dotarcie w krótkim czasie do dużej liczby respondentów. Osoby prowadzące wywiad mogą wykorzystywać komputer do bezpośredniego kodowania danych, które później złożą się na bazę danych.
- Wywiad telefoniczny umożliwia dotarcie do osób, które niechętnie udzielają odpowiedzi w badaniach pocztowych.

Wady

- Możliwość odmowy odpowiedzi na drażliwe pytania. Respondenci mogą nie zechcieć rozmawiać przez telefon na niektóre tematy.
- Mniej informacji. Osoby prowadzące wywiad nie mogą zebrać dodatkowych informacji o cechach respondenta czy jego otoczeniu.

Średnie i skumulowane odsetki odpowiedzi otrzymane po czterech turach wysyłki kwestionariusza

Wysyłka	Czas	Średni odsetek odpowiedzi [%]	Skumulowany odsetek odpowiedzi [%]
Pierwsza wysyłka	Tydzień 1	23,8	23,8
Przypomnienie za pomocą kartki pocztowej	Tydzień 2	18,2	42,0
Pierwsza powtórna wysyłka kwestionariusza	Tydzień 3	17	59,0
Druga powtórna wysyłka kwestionariusza	Tydzień 7	13,4	72,4

CZYNNIKI, KTÓRE WPŁYWAJĄ NA ODPOWIEDZI W ANKIECIE

Czynniki związane z formą badania

- Wypełniam sam, czy ktoś mi pomaga
- Wygoda, brak wygody
- Nastrój pomieszczenia
- Jestem sam czy wypełniam w grupie

CZYNNIKI, KTÓRE WPŁYWAJĄ NA ODPOWIEDZI W ANKIECIE

Czynniki osobiste

- Poprzednie doświadczenie
- Nastrój
- Poziom intelektualny
- Motywacja
- Potrzeba akceptacji, lęk przed ujawnieniem

Wpływ reguł wywierania wpływu

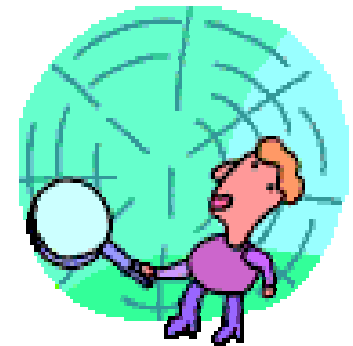
- Reguła wzajemności
- Reguła konsekwencji
- Reguła sympatii

MOŻESZ ZMINIMALIZOWAĆ WPŁYW TYCH CZYNNIKÓW POPRZEZ:

- Zachowanie tej samej formy i warunków badania dla wszystkich
- Zachowanie zdrowego dystansu wobec beneficjenta
- Zapewnienie optymalnych, komfortowych warunków przeprowadzenia ankiety

ETAPY BADANIA ANKIETOWEGO

- ustalenie celu badania
- wybór grupy docelowej
- wybór obszarów badania
- zaprojektowanie pytań
- przeprowadzenie pilotażu na wybranej grupie
- przeprowadzenie badania
- analiza wyników i wnioskowanie



KIEDY SKORZYSTAM Z ANKIETY?

- Etap rekrutacji
- Etap diagnozy potrzeb szkoleniowych wyselekcjonowanej grupy
- Etap realizacji projektu: w celu modyfikacji projektu
- Etap zakończenia projektu: ocena efektów bezpośrednich i długofalowych



ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH

- REKRUTACJA UCZESTNIKÓW: kwestionariusz osobowy
- BADANIE POTRZEB Z PERSPEKTYWY UCZESTNIKÓW: ankiety, wywiady strukturyzowane, spotkania moderowane, analiza stanowisk pracy, Assessment Centre
 1. POTRZEBY PROCEDURALNE: preferowane miejsce, czas, długość szkolenia
 2. POTRZEBY PSYCHOLOGICZNE: motywacja
 3. POTRZEBY RZECZOWE: poziom wiedzy i umiejętności fachowych, interpersonalnych, preferowane tematy szkolenia, zakres tematyczny szkolenia
- BADANIE POTRZEB Z PERSPEKTYWY ŚRODOWISKA PROJEKTU: ankiety, wywiady strukturyzowane, spotkania moderowane, analiza dokumentów – np.. POTRZEBY SZKOLENIOWE Z PERSPEKTYWY PRACODAWCÓW

EWALUACJA PROJEKTU

- **Ocena systemu wdrażania i zarządzania projektem**
(ankiety wśród partnerów, dla trenerów, beneficjentów, wywiady, analiza danych)
 - Działania promocyjne
 - Zaangażowanie poszczególnych partnerów
 - Jakość współpracy w projekcie
 - Efektywność działań na poszczególnych etapach projektu
- **Ocena poziomu satysfakcji uczestników z realizowanego projektu** (ankiety po szkoleniach)

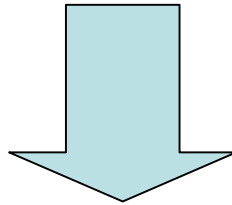
EWALUACJA PROJEKTU

- **Ocena poziomu realizacji zakładanych celów szczegółowych projektu** (ilościowych i jakościowych)
 - Zakładana ilość przeszkolonych beneficjentów (analiza danych)
 - Poziom zdobytej przez uczestników wiedzy i umiejętności (ankieta, wywiad, testy wiedzy, testy kompetencyjne)
- **Ocena użyteczności: poziom wykorzystania wiedzy i umiejętności w praktyce** (ankiety, wywiady, obserwacja)
- **Ocena trwałości rezultatów w perspektywie czasowej:** (ankiety, wywiady z beneficjentami, pracodawcami, analiza dokumentów)
- **Ocena efektywności: relacji poniesionych kosztów w stosunku do osiągniętych korzyści** (poprzez porównanie podobnych projektów)



PROBLEM BADAWCZY

Co zrobić, aby uczestnicy chcieli pozostać w projekcie?

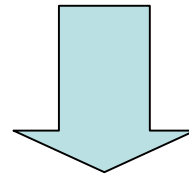


Sprawdzenie, jakie warunki muszą być spełnione, aby zwiększyć prawdopodobieństwo, że uczestnik zostanie na kursie.

PROBLEM BADAWCZY

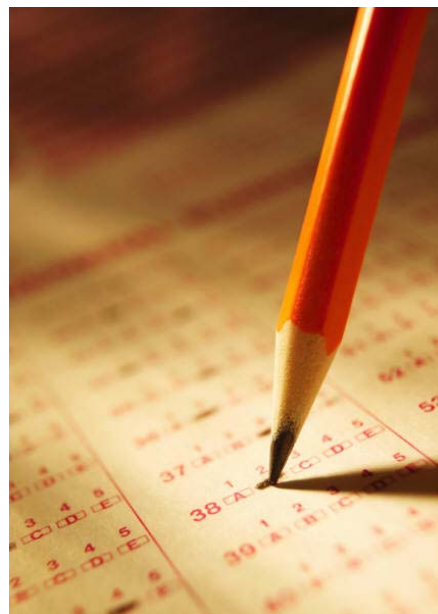


Jak dobrać beneficjentów, aby zwiększyć prawdopodobieństwo ich uczestnictwa w kursie?



Sprawdzenie, czy potencjalny kandydat spełnia różnego rodzaju kryteria uczestnictwa w kursie.

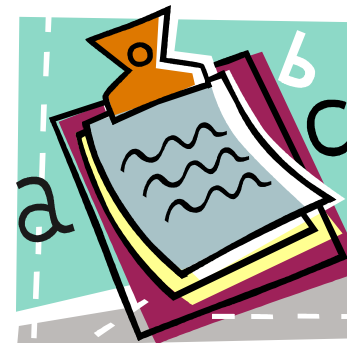
PRZYGOTOWANIE ANKIETY



WPROWADZENIE DO ANKIETY

- Tytuł
- Cel badania
- Zapewnienie o poufności materiału
- Apel o poważne potraktowanie pytań i udzielanie szczerych odpowiedzi
- Ewentualne określenie formy zwrotu narzędzia
- Podziękowanie za udział w badaniu
- Instrukcja dotycząca wypełnienia kwestionariusza

PRZYKŁAD WSTĘPU



„Ankieta potrzeb szkoleniowych w projekcie X”

Szanowny Panie

Prosimy o wypełnienie poniższej ankiety, której celem jest dokładne określenie Pana oczekiwań w zakresie realizowanych przez nas szkoleń.

Zapewniamy poufność w zakresie uzyskanych od Pana informacji i tym samym prosimy o szczerą odpowiedź na pytania. Zebrane informacje posłużą wyłącznie do stworzenia dopasowanych programów szkoleniowych dla uczestników.

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety.

PRZYKŁAD WSTĘPU

Bardzo prosimy o wypełnienie poniższej ankiety.

Celem jej jest poznanie Państwa poglądów na temat własnego miejsca pracy oraz wiedzy na temat firmy.

Wyniki ankiet posłużą jej autorom do sporządzenia analizy i przygotowania danych do warsztatu planistycznego.

Celem warsztatu będzie wypracowanie głównych kierunków działań związanych z wprowadzaniem projektu Zarządzania przez Cele.

W tej ankiecie nie ma odpowiedzi dobrych lub złych. Odzwierciedlają one tylko Państwa poglądy, dotyczące opisywanych zagadnień.

Aby zapewnić szczerść odpowiedzi zapewniamy całkowitą dyskrecję.

PRZYKŁAD WSTĘPU

Drogi uczestniku szkolenia!

Chcielibyśmy zaprosić Cię do udzielenia odpowiedzi na poniższe pytania. Pozwoli to nam dostosować program „Szkoly menadżerów” do indywidualnych potrzeb uczestników oraz umożliwi spotkanie oczekiwań dotyczących zajęć z realnymi możliwościami jego przeprowadzenia.

Ankieta składa się z dwóch części. Pierwsza część składa się z pytań dotyczących kompetencji menedżerskich, a druga zawiera pytania na temat Twoich warunków pracy (atmosfera, sytuacja zakładu itp.).

JAK BUDOWAĆ PYTANIA DO ANKIETY?



Nie ma tak absurdalnego pytania,
na które nie uzyskalibyśmy odpowiedzi



Która z poniższych odpowiedzi najlepiej wyraża Twoją opinię na temat ustawy o Nietalicznych Metalach?

- Byłby to słuszne posunięcie ze strony rządu amerykańskiego (15%)
- Jest to przedsięwzięcie słuszne, ale powinno być pozostawione do decyzji poszczególnych stanów (40%)
- Jest to przedsięwzięcie właściwe, gdy chodzi o inne kraje, ale niekoniecznie USA (12%)
- Jest zdecydowanie nieużyteczne (3 %)

Brak odpowiedzi na pytanie (30%)

kilka ciekawych zjawisk, które mogą zaważyć na wyniku ankiety...





Odpowiedz na pytanie:

Czy powinny istnieć ulgi podatkowe dla niektórych, wybranych dziedzin gospodarki?

Czy powinny istnieć ulgi podatkowe dla:

- *rolnictwa*
- *górnictwa*
- *służby zdrowia,*
- *oświaty*

NIEZGODNOŚĆ OPINII OGÓLNYCH ZE SZCZEGÓŁOWYCH

Tylko w 45-70% istnieje zgodność pomiędzy odpowiedzią na pytanie ogólne i szczegółowe.



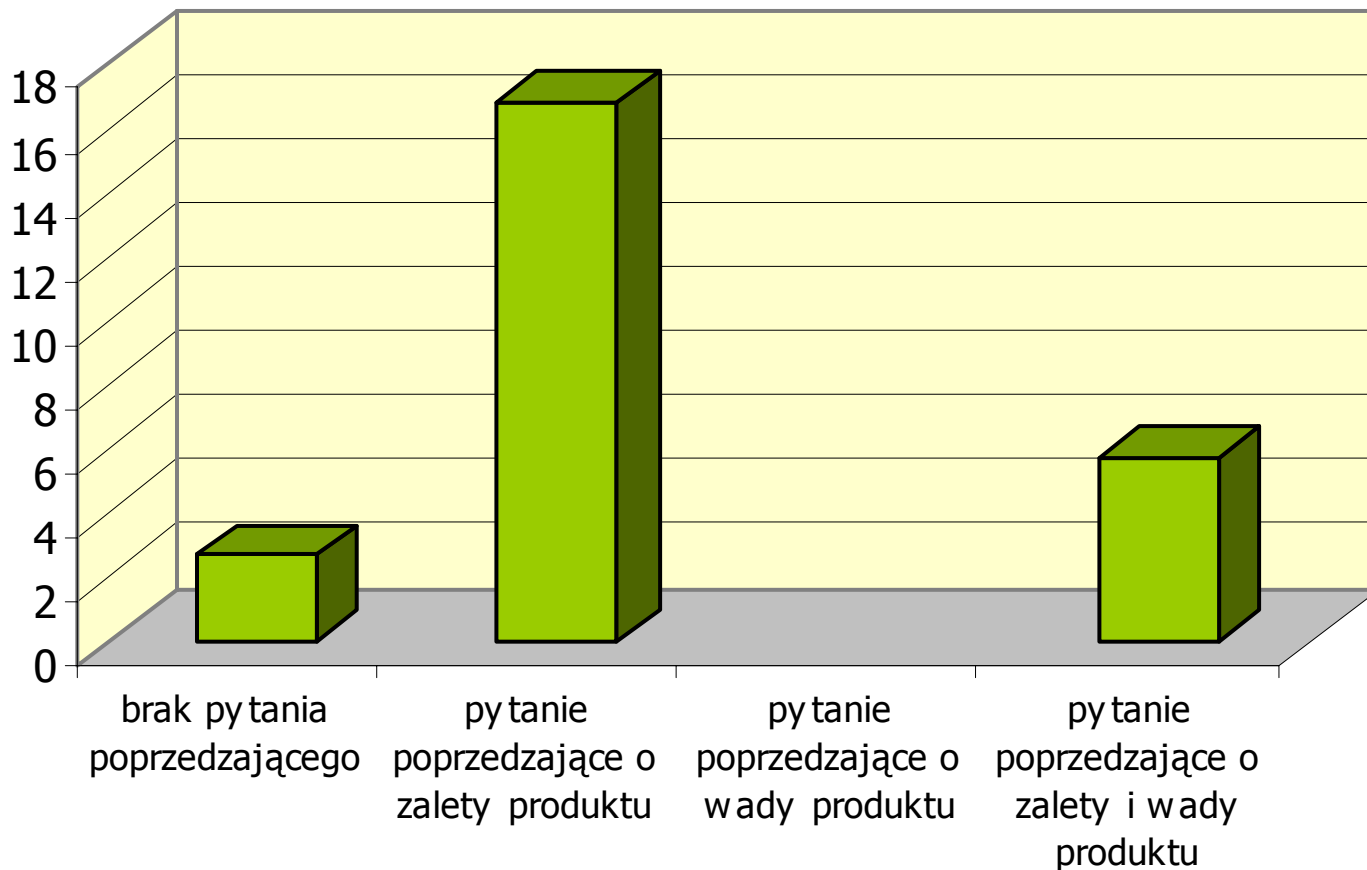
ZNACZENIE KONTEKSTU PRZY ODPOWIEDZI NA PYTANIA W ANKIECIE

- 1. Czy uważasz, że każdy jest kowalem swojego losu i jest osobiście odpowiedzialny za swoje życie?**

- 1. Czy uważasz, że obowiązkiem społeczeństwa jest pomagać słabszym?**

- 2. Czy uważasz, że rząd powinien zwiększyć nakłady na wydatki socjalne?**
 - Nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie kontekstu
 - Można kontrolować kontekst poprzez zachowanie tej samej kolejności pytań w kolejnych badaniach

WPŁYW POPRZEDZAJĄCEGO PYTANIA NA ZAINTERESOWANIE KUPNEM PRODUKTU



- **Błąd tendencji centralnej:**

Ludzie mają tendencję do oceniania na środku skali -
Lekarstwo: tworzenie skal nieparzystych

- **Efekt pierwszeństwa i świeżości:**

Ludzie oceniają szkolenia na podstawie tego co było na początku i na końcu –

Lekarstwo: przeprowadzanie ankiet pomiędzy szkoleniami w cyklu, zachowanie tej samej kolejności szkoleń w kolejnych cyklach

BŁĘDY W FORMUŁOWANIU PYTAŃ

Czy przełożeni zwracają się do wszystkich pracowników, nie poniżając ich godności?

- Nie wiadomo, czy autorowi pytania chodzi o to, czy przełożeni zwracają się do wszystkich, do których powinni (kryterium ilościowe), czy chodzi o godność w komunikacji pomiędzy przełożonym i podwładnym (kryterium jakościowe).
- Czy osoba biorąca udział w badaniu może posiadać informacje na temat komunikacji przełożonych z innymi osobami w pracy? Czy jest po prostu w stanie rzetelnie odpowiedzieć na to pytanie?

BŁĘDY W FORMUŁOWANIU PYTAŃ

Pytania sugerujące:

- *Większość Polaków opowiada się za przystąpieniem Polski do UE, czy Pan/Pani jest również za?*
- *Czy jest Pan/Pani przeciwko nadaniu większych uprawnień prezydentowi RP?*
- *Czy przestał Pan już bić swoją żonę?*
- *Dlaczego nie powinno się rezygnować ze szkolenia w połowie kursu?*

W pytaniach sugerujących występują często zwroty o zabarwieniu emocjonalnym (np.: *biedny, luksusowy, głód, kryzys*), które mogą narzucić respondentowi odpowiedź.

RODZAJE PYTAŃ W ANKIETACH



PRZYKŁADOWE PYTANIE ZADANE NA RÓŻNE SPOSOBY

Czy uważasz, że szkolenia mogą pomóc Ci w znalezieniu pracy?

Czy uważasz, że szkolenie będzie miało znaczący wpływ na znalezienie przez Ciebie pracy?

Czy szkolenie zwiększy Twoje szanse na znalezienie pracy?



RODZAJE PYTAŃ



Podział pytań ze względu na ich cel:

- Pytania o opinie
„Co Pan sądzi o przydatności szkoleń...?”
- Pytania o fakty
„W jakich szkoleniach brał Pan udział...?”
- Pytania o wiedzę
„Jakie zna Pan najskuteczniejsze metody poszukiwania pracy...?”

RODZAJE PYTAŃ



Podział pytań ze względu na ich cel:

- Pytania o źródła informacji
„Skąd dowiedział się Pan o naszym projekcie...”
- Pytania o motywy
„Co zdecydowało o Pana uczestnictwie w szkoleniu...”
- Pytania o sugestie
„Jakie są Pana oczekiwania dotyczące szkolenia...”

RODZAJE PYTAŃ

Pytania otwarte

- Uzyskujemy swobodniejsze, spontaniczne odpowiedzi
- Rzadko są to pytania sugerujące
- Nadają się do diagnozy jakościowej
- Często jednak pozostają bez odpowiedzi
- Uzyskujemy często pytania nie na temat
- Przedłużają czas wypełniania ankiety
- Szybciej męczą respondenta

PYTANIE OTWARTE

Jakie sytuacje związane z prowadzeniem prezentacji sprawiają Ci trudność:

Opis sytuacji:	Jak chciałbyś sobie radzić w obliczu tej sytuacji:

PYTANIA OTWARTE

- **Jakie elementy szkolenia były dla Ciebie szczególnie ciekawe i użyteczne?**

.....
.....
.....

- **Jakie elementy z tego szkolenia chciałbyś rozwijać w trakcie kolejnych szkoleń?**

.....
.....
.....

- **Co w formie, metodach i przebiegu szkolenia szczególnie Ci odpowiadało?**

.....
.....
.....

RODZAJE PYTAŃ

Pytania zamknięte

- Są szybkie w wypełnianiu
- Łatwo je analizować pod kątem danych ilościowych
- Zawężają wypowiedź respondenta
- Często nie wyczerpują możliwości odpowiedzi
- Często odpowiadamy na nie bez zastanowienia
- Często są sugerujące

RODZAJE PYTAŃ

Pytania zamknięte

- Z alternatywą (tak, nie, nie wiem)
- Z kafeterią: wybór spośród wielu odpowiedzi
- Z możliwością wyboru: tylko jednej odpowiedzi, przynajmniej jednej odpowiedzi, ograniczonej liczby odpowiedzi, wielu odpowiedzi
- Z rangowaniem
- Z porównaniem parami – wybór jednej opcji

SKALOWANIE

- **SKALE SZACUNKOWE**

całkowicie się zgadzam

zgadzam się

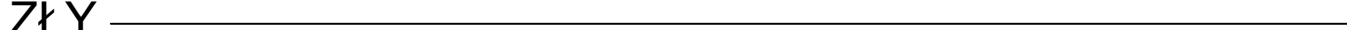
ani się zgadzam, ani nie zgadzam

nie zgadzam się

całkowicie się nie zgadzam

- **DYFERENCJAŁ SEMANTYCZNY**

ZŁY



DOBRY

- **RANGOWANIE** np.. Od 1 do 5

- **SKALE LICZBOWE, PROCENTOWE**

JAK OCENIASZ SWOJE OBECNE SZANSE NA ZNALEZIENIE PRACY?

- 10 %-20%
 - 21 -30%
 - 31-50%
 - 51-70%
 - 71-80%
 - 81-100%
- JESTEM BEZ SZANS I NIE MAM NADZIEI NA PRZYSZŁOŚĆ
 - JESTEM BEZ SZANS ,A LE CIĄGLE MAM NADZIEJĘ
 - MAM SZANSE JEŚLI PODNIOSEŃ SWOJE KWALIFIKACJE
 - MAM SZANSE JEŚLI ZMIENI SIĘ RYNEK PRACY
 - MAM DUŻE SZANSE ZNALEZIENIE PRACY

Obecnie jestem bez szans na znalezienie pracy

Obecnie mam duże szanse na znalezienie pracy

PYTANIE ZAMKNIĘTE Z KAFETERIĄ

Moje doświadczenie w obsłudze klienta:

- Nie mam żadnego doświadczenia w kontakcie z klientem
- Kontaktuję się z klientem od kilku miesięcy
- Odpowiadam za obsługę klienta od około roku
- Mam kilkuletnie doświadczenie w obsłudze klienta

PYTANIE ZAMKNIĘTE Z NIEOGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ ODPOWIEDZI

W trakcie prowadzonych prezentacji wykorzystują:

- flip-chart (przenośną tablicę z papierem)
- tablicę (z kredą lub pisakami ścieralnymi)
- rzutnik folii
- projektor multimedialny
- laptop
- projektor slajdów
- kamerę video
- filmy video
- inne –
jakie.....
.....

PYTANIE ZAMKNIĘTE Z NIEOGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ ODPOWIEDZI

Podkreśl działania, które zostały podjęte w wyniku realizowanego projektu szkoleniowego (możesz zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- Mój bezpośredni przełożony zorganizował spotkanie na temat celów szkolenia zanim na nie pojechałem/łam
- Po szkoleniu sam przygotowałem Plan Rozwoju Sprzedaży, a następnie skonsultowałem go z moim bezpośrednim przełożonym
- Plan Rozwoju Sprzedaży przygotowałem wspólnie z moim bezpośrednim przełożonym
- Plan Rozwoju Sprzedaży przygotowałem sam dla siebie i sam również monitoruję jego realizację

PYTANIE ZAMKNIĘTE Z NIEOGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ ODPOWIEDZI

Proszę wybrać najważniejsze Państwa zdaniem kompetencje, które powinny być rozwijane podczas szkolenia z zakresu EFEKTYWNEGO PRZYWÓDZTWA i zaznaczyć je X:

KOMPETENCJE	
Umiejętność nawiązywania kontaktu z pracownikami i współpracownikami	
Umiejętność jasnego i precyzyjnego formułowania i przekazywania opinii, poleceń podwładnym	
Umiejętność aktywnego słuchania intencji, opinii, potrzeb rozmówców	
Umiejętność świadomego wykorzystywania mowy ciała w trakcie rozmów indywidualnych, spotkań i wystąpień	
Umiejętność autoanalizy własnej roli jako szefa	
Umiejętność budowania własnego autorytetu wśród pracowników	

PYTANIA W FORMIE TABELARYCZNEJ

2. Prosimy, aby Pan/Pani ocenił/a jakie efekty szkoleń dostrzega Pan/i w pracy Opiekunów Klienta oraz w reakcji Klientów.

	Efekty szkolenia:	Całkowicie się zgadzam	Częściowo się zgadzam	Nie zgadzam się	Nie mam zdania
	Pracownicy wrócili ze szkolenia z dużym entuzjazmem				
	Pracownicy w większym stopniu niż przedtem zwracają uwagę na indywidualne podejście do każdego z klientów				
	Pracownicy częściej proponują klientowi dodatkowe, nowe produkty				
	Zaobserwowałem, że Opiekunowie bardziej niż przedtem czują się odpowiedzialni za sprzedaż				
	Szkolenie ogólnie podniosło motywację i zaangażowanie pracowników w codzienne zadania				
	Pojawia się więcej pozytywnych opinii ze strony klientów na temat jakości obsługi				
	Mimo krótkiego czasu u niektórych osób zaobserwowałem już wymierne efekty wzrostu sprzedaży				

Poniżej w tabeli znajdziesz różne zagadnienia dotyczące prezentacji, prosimy abyś zaznaczył(a) jaką wiedzę i umiejętności posiadasz w każdym z nich. Do tego celu wykorzystaj poniższe odpowiedzi:

3 – w tym obszarze radzę sobie bardzo dobrze, posiadam dużą wiedzę i umiejętności

2 – w tym obszarze posiadam pewną wiedzę i umiejętności, chciałbym jednak rozwijać je dalej

1 – w tym obszarze mam jeszcze dużo do zrobienia, mam mało doświadczenia, posiadam małą wiedzę i umiejętności

	1	2	3
Przygotowywanie planu i struktury wystąpienia			
Rozpoczynanie prezentacji i robienie pierwszego wrażenia			
Nawiązywanie kontaktu z odbiorcami prezentacji			
Posługiwanie się różnymi technikami uatrakcyjniania prezentacji			
Prezentowanie treści w formie jasnej i zrozumiałej dla odbiorcy			

1. Określ, jak często współpracujesz z poszczególnymi działami (właściwą odpowiedź zaznacz „x” w tabeli), oraz jaka jest Twoja ocena współpracy z nimi w skali od 1 do 5.

5 – zdecydowanie pozytywna

4 – raczej pozytywna

3 – neutralna

2 – raczej negatywna

1 – zdecydowanie negatywna

	Ocena częstotliwości kontaktów			Ocena współpracy od 1 do 5
	<i>Wcale</i>	<i>Sporadycznie</i>	<i>Na bieżąco</i>	
Dział Handlowy				
Dział Marketingu				
Dział Serwisu				
Dział Informatyki				
Dział Finansowy – Księgowość				
Dział Finansowy - Controlling				
Dział Administracyjny				
Biuro Zarządu				

PRZYKŁADOWE PYTANIA DO EWALUACJI SZKOLENIA

- Jaka była Pani sytuacja zawodowa w momencie przystąpienia do projektu?
- Jak długo pozostawała Pani bez pracy przed przystąpieniem do projektu?
- Jaka jest Pani obecna sytuacja zawodowa?
- W jakim stopniu udział w projekcie miał wpływ na znalezienie przez Panią pracy?
- Czy obecnie poszukuje Pani pracy?
- Czy w trakcie projektu zdobyła Pani nowe umiejętności zawodowe?
- Czy w pracy na obecnym stanowisku wykorzystuje Pani zdobytą wiedzę i umiejętności?
- Na ile odbyte szkolenie miało wpływ na zmianę stanowiska pracy?
- Proszę wymienić trzy korzyści, które uzyskała Pani w wyniku odbycia szkoleń?
- Czy poleciałaby Pani ten projekt innym osobom?

KOLEJNOŚĆ PYTAŃ W ANKIECIE

- Zaczynij od pytań wprowadzających w temat ankiety
- Kwestionariusz nie może być męczący, trudność pytań powinna być zróżnicowana
- Kwestionariusz powinien tworzyć jedną logiczną całość, pytania powinny wynikać jedno z drugiego
- Przechodź od ogółu do szczegółu w sytuacji pytań o fakty, gdy pytasz o opinie, zacznij od pytań szczegółowych i na końcu zadaj pytanie o ogólną ocenę (np. szkolenia)

ANALIZA DANYCH WYNIKAJĄCYCH ANKIETY

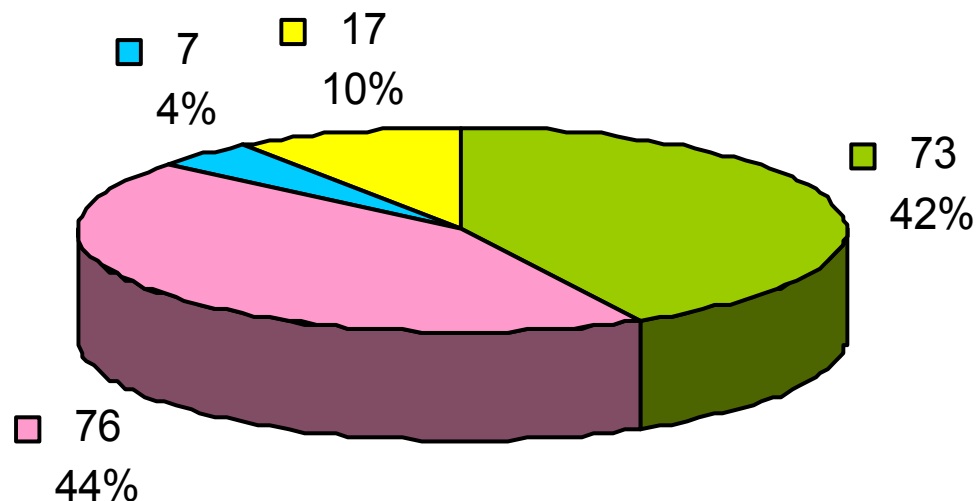
- **Statystyczna:** analiza ilościowa i jakościowa – podliczanie wyników, przygotowanie wykresów
- **Praktyczna:** wyciąganie wniosków w kierunku koniecznych działań korygujących w przyszłych projektach

OSOBISTE PLANY ROZWOJU – NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE OBSZARY DOSKONALENIA

- Rozpoznawanie potrzeb klienta - 88
- Nawiązywanie kontaktu z klientem - 56
- Prezentacja oferty językiem korzyści - 39
- Stosowanie technik komunikacyjnych: zadawanie pytań otwartych klientom, stosowanie parafrazy - 37
- Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach – panowanie nad emocjami, radzenie sobie ze stresem - 30
- Rozpoznawanie typu klienta - 24
- Większa pewność siebie - 18
- Korzystanie z elementów mowy ciała - 18
- Zwiększenie aktywności w sprzedaży - 16

Co miało największy wpływ na efekty szkolenia?

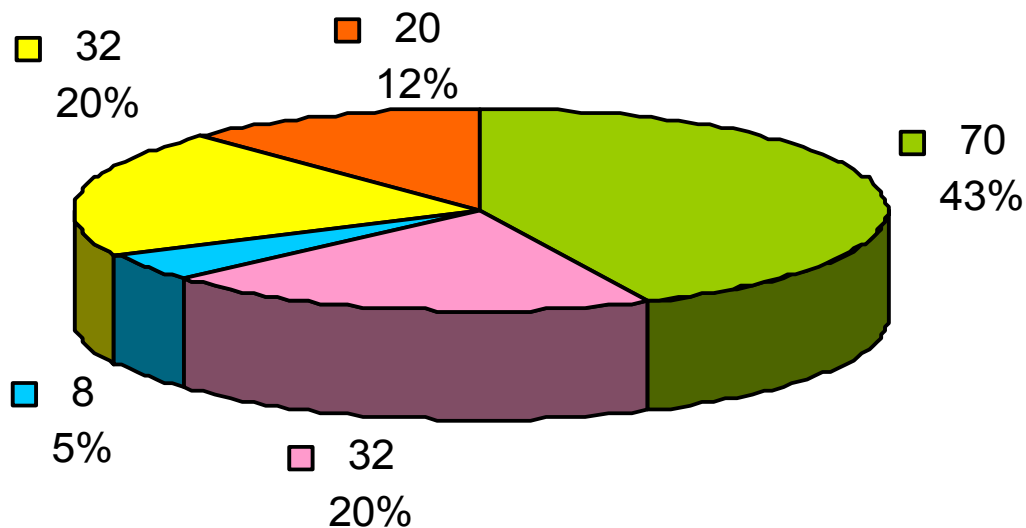
(% wskazań, możliwość wskazania 2 czynników)



- Moje wewnętrzne przekonanie o przydatności szkolenia
- Inspiracja i wskazówki ze strony trenerów
- Opinie i motywacja ze strony kolegów i koleżanek z pracy
- Motywacja ze strony przełożonego

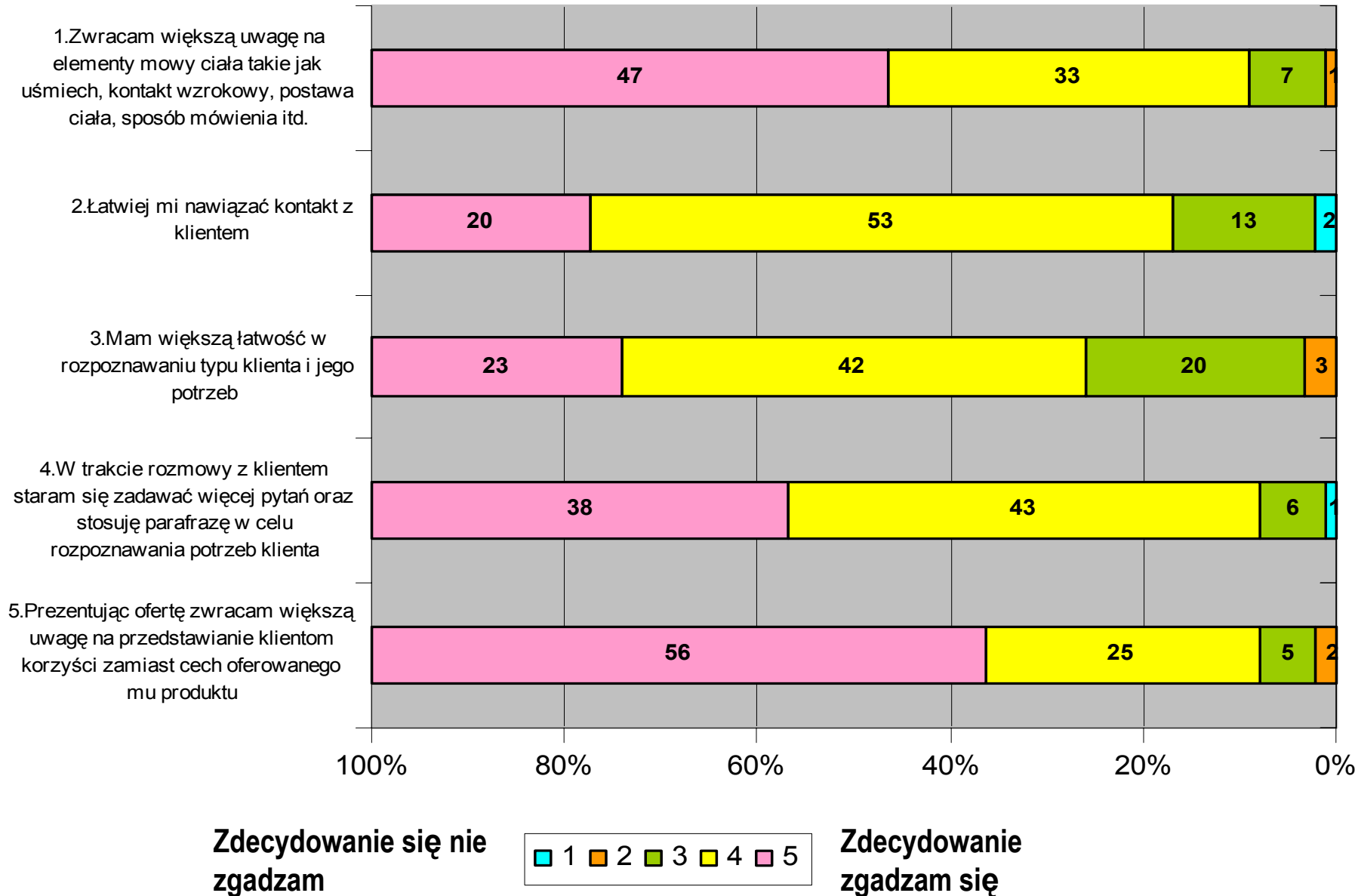
Co pozwoliłoby Ci w większym stopniu wykorzystać szkolenie w Twojej pracy?


(% wskazań, możliwość wskazania 2 czynników)



- Więcej czasu na kontakt z klientem
- Więcej możliwości kontaktu z klientem
- Większe wsparcie ze strony kolegów i koleżanek
- Większe własne zaangażowanie w stosowanie zdobytych umiejętności
- Motywacja ze strony przełożonego

Ocena efektów szkolenia



A photograph of several bright red poppies in a field. The flowers are in various stages of bloom, with some fully open and others as buds. The background is a clear blue sky with some light, wispy clouds. The overall mood is bright and positive.

Serdecznie
dziękujemy

i życzymy
sukcesów