

Etapy rozmowy handlowej i techniki sprzedaży

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: 22 / 845 52 53, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia,etapy-rozmowy-handlowej-erk.html>

OPIS SZKOLENIA

Jedną z największych trudności w pracy handlowca jest praca z obiekcjami klienta. Każda osoba zajmująca się sprzedażą bezpośrednią wie, że pozornie prosta rozmowa handlowa składa się z kilku etapów, których prawidłowe przeprowadzenie może być czynnikiem decydującym o domknięciu sprzedaży lub jej odroczeniu, a nawet o rezygnacji klienta z naszych usług.

Rozumiejąc wyzwania jakie stoją przed handlowcami przygotowaliśmy szkolenie, którego celem jest przede wszystkim **wzmocnienie umiejętności płynnego działania na każdym etapie rozmowy handlowej**.

Szkolenie kierujemy do pracowników działów klienta, doradców klienta, sprzedawców.

Cele szkolenia:

- wzmocnienie uczestników w umiejętności zarządzania rozmową handlową,
- nabycie umiejętności sprawnego poruszania się po produktach, które można oferować w ramach cross-selling i up-selling,
- nabycie umiejętności rozumienia potrzeb klienta oraz jego oczekiwań w odniesieniu do oferowanych usług.

Uczestnicy nabędą wiedzę o:

- poszczególnych etapach rozmowy handlowej i świadomym zarządzaniu każdym z tych etapów,
- technikach sprzedaży stosowanych na poszczególnych etapach rozmowy handlowej,
- najczęstszych motywatorach zachowań klientów oraz jak na nie reagować.

Uczestnicy nabędą umiejętności:

- budowania relacji z klientem sprzyjającej zwiększeniu sprzedaży,
- prezentacji kompleksowego rozwiązania dla klienta z uwzględnieniem cross-sellingu i up-sellingu,
- zastosowania poznanych technik sprzedaży,
- prezentacji produktu zgodnie z oczekiwaniami klienta,
- reagowania na postawę klienta.

Metody szkoleniowe:

- zasada 80/20 (zajęcia praktyczne / zajęcia teoretyczne),
- ćwiczenia i gry szkoleniowe,
- wykład z prezentacją multimedialną,
- rozmowa moderowana/ dyskusja,
- warsztaty w grupach,
- symulacje.

W zależności od rozwoju sytuacji, szkolenie odbędzie się **w formie stacjonarnej lub online. Dopuszczamy także formę mieszaną**, gdzie część osób przebywa w sali szkoleniowej, a część uczestniczy w trybie online.

Podczas szkolenie online, uczestnik przebywa w swoim miejscu zamieszkania / pracy.

Jest zachowana warsztatowa forma szkolenia. Uczestnicy w czasie rzeczywistym widzą i słyszą trenera, mogą zadawać pytania i wyjaśniać wątpliwości. Trener udostępnia na bieżąco na ekranie materiały szkoleniowe. Uczestnicy mogą również widzieć i słyszeć siebie wzajemnie.

By uczestniczyć w szkoleniu wystarczy dostęp do urządzenia podłączonego do internetu, mikrofon / ew. słuchawki i wygodny fotel :)

PROGRAM

1. Wprowadzenie do warsztatu. Zapoznanie uczestników, oczekiwania, kontrakt.

2. Sprzedaż wczoraj i dziś.

Uczestnicy poznają wymagania współczesnego rynku w odniesieniu do technik sprzedaży oraz oczekiwania klienta XXI wieku, czyli jak uniknąć „wciskania” towaru lub usługi.

3. Budowanie pozytywnej relacji z klientem jako sposób na zwiększenie sprzedaży.

W tym module uczestnicy poznają zasady budowania pozytywnych relacji z klientem w oparciu o czterostrefowy model zachowań C.G Yunga oraz koncepcję Briana Tracy. Uczestnicy dzięki zdobytej wiedzy będą potrafili lepiej radzić sobie z różnym rodzajem klientów i budować z nimi pozytywne relacje.

4. Etapy rozmowy handlowej.

Podczas tego modułu uczestnicy uporządkują swoją wiedzę o poszczególnych etapach rozmowy handlowej oraz poznają techniki wspierające każdy z tych etapów:

- identyfikacja potrzeb warunkiem sukcesu w sprzedaży i obsłudze klienta,
- dlaczego identyfikacja potrzeb sprawia trudności handlowcom?
- sposoby identyfikacji potrzeb klienta także pod kątem cross-sellingu i up-sellingu,
- algorytm identyfikacji potrzeb klienta - schemat postępowania,
- najczęściej popełniane błędy,
- psychologia potrzeb klientów,
- efektywna prezentacja produktu, czyli daj klientowi to, za co zechce zapłacić,
- prezentacja oparta na korzyściach wynikających ze zidentyfikowanych potrzeb klienta; model PCK,
- prezentacja oferty a prezentacja kompleksowego rozwiązania,
- technika prezentacji dodatkowych zalet produktu, czyli jak pozytywnie zaskoczyć klienta,
- finalizacja sprzedaży, czyli jak pomóc klientowi w podjęciu decyzji,
- psychologia podejmowania trudnych decyzji,
- techniki zamykania sprzedaży,
- najczęściej popełniane błędy.

5. Gry handlowe klientów, czyli jak nie dać się ograć i zdobyć uznanie klientów.

W tym module zostanie omówiony temat różnego rodzaju zachowań klienta. Uczestnicy poznają typologię „Gier Handlowych” klientów i poznają algorytmy efektywnego postępowania w radzeniu sobie z nimi.

6. Praktyczne zastosowanie poznanych technik.

Uczestnicy poprzez udział w symulacji rozmów z klientem będą mieli możliwość przećwiczenia poznanych technik i otrzymania konstruktywnej informacji zwrotnej zarówno od grupy jak i od trenera.

7. Podsumowanie szkolenia – indywidualny plan działań.

MIEJSCE

SKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.

SKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 10-15 minut.

Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WYKŁADOWCA

Trener kompetencji menadżerskich. Przez 15 lat zdobywał doświadczenie w branży finansowej. Przeszedł wszystkie szczeble kariery zawodowej: od kasjera po Dyrektora Regionalnego, w tym 12 lat na stanowiskach menedżerskich. Odpowiadał za budowanie struktury sprzedażowej produktów bankowych w sieciach zewnętrznych.

Jego zadania to rekrutacja pracowników, zarządzanie regionem południowej polski (ok 120 osób) oraz szkolenie podległych zespołów. Wdrażał najlepsze standardy pracy wśród kadry menedżerskiej i pracowników firmy będącej liderem usług multimedialnych.

Od kilku lat swoje praktyczne doświadczenie wykorzystuje na sali szkoleniowej wdrażając wśród uczestników warsztatów najlepsze praktyki. Prowadzi warsztaty dla sprzedawców, pracowników biur obsługi klienta jak i dla kadry menedżerskiej będącej łącznikiem pomiędzy oczekiwaniami pracowników i wyzwaniami, jakie nakłada na nich biznes.

Specjalizuje się w szkoleniach związanych z: podnoszeniem efektywności biznesowej i osobistej, umiejętności sprzedaży, usługowych a także z komunikacji (również menedżerskiej), wdrażaniu kultury coachingowej w firmie, budowaniu efektywnych zespołów.

Przełożenie teorii na praktykę ma dla niego kluczowe znaczenie, dlatego uczestnicy warsztatów otrzymują od niego gotową „skrzynkę z narzędziami” do praktycznego wykorzystania. Podczas szkoleń kieruje się podejściem systemowym i skoncentrowanym na rozwiązaniach. Wykorzystuje narzędzia psychometryczne takie jak; Extended DISC, MTQ48 Odporność psychiczna oraz ILM72 Zintegrowany Model Przywództwa.

Absolwent Wydziału Zarządzania, Informatyki i Nauk Społecznych w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej na Kierunku Socjologia reklamy i komunikacji międzyludzkiej oraz na Kierunku Psychologia Zarządzania.

Dyplomowany Coachem Akademii Profesjonalnego Coachingu oraz największej i najstarszej szkoły coachingu w Europie Noble Manhattan Coaching - Practitioner Coach Diploma® (PCD®), Dyplomowany Trener Akademii Trenerów Grupowych, Psycholog Sprzedaży, Socjolog Reklamy i Komunikacji Międzyludzkiej.

Projekty szkoleniowe i coachingowe realizował m.in. dla: Orange Finanse, Sieć Agencji PKO BP, Bank Millennium S.A., Energa S.A., Media Saturn Holding Group Polska, JTI Polska sp. z o.o., Toyota Bank S.A., i wielu innych.

CENA

1490,00 zł + 23% VAT = 1832,70 zł brutto

1490,00 zł + VAT zw = 1490,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.

Jeśli są Państwo zainteresowani zarezerwowaniem miejsca w hotelu korzystając z naszego pośrednictwa - prosimy o kontakt.

Cena noclegu zależy od terminu i od wolnych miejsc w hotelu. Im wcześniej dokonamy rezerwacji, tym łatwiej o miejsce w hotelu i uzyskanie dobrej ceny.

Współpracujemy z hotelami znajdującymi się w pobliżu miejsca szkolenia:

Podane niżej ceny obowiązują do końca 2020 roku (specjalna promocja)

Hotel Premiere Classe, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 140 zł (jedynka ze śniadaniem) i od 165 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 06, www.premiere-classe-warszawa.pl/pl

Hotel Campanile, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 190 zł (jedynka ze śniadaniem) i od 227 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 04, www.campanile-warszawa.pl/pl

Hotel Golden Tulip, ul. Towarowa 2, Warszawa

Aktualnie trwa remont hotelu - do 2021 roku.