

Sprzedaż telefoniczna i online - szkolenie dla handlowców

Miejsce	Termin
Warszawa / lub ONLINE	2023-04-24 - 2023-04-25
Warszawa / lub ONLINE	2023-06-12 - 2023-06-13

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,efektywna-sprzedaz-przez-telefon-tek.html>

OPIS SZKOLENIA

Skuteczny handlowiec musi umieć dostosować się do zmiennych warunków zewnętrznych, a także specyficznych potrzeb klienta. W dzisiejszych czasach klienci mają coraz mniej czasu. Z tego względu preferują nierzadko rozmowy telefoniczne zamiast spotkań osobistych. Niekiedy sytuacje, takie jak pandemia, zmuszają nas do prowadzenia rozmów na odległość. Warto poznać **skuteczne techniki sprzedaży telefonicznej i online**, by utrzymać obsługę i sprzedaż na odpowiednim poziomie, a nawet zwiększać ją, mimo pozornie niesprzyjających warunków.

Cele szkolenia:

- rozwijanie umiejętności sprawnej obsługi klienta i sprzedaży przez telefon,
- wzmacnianie umiejętności prowadzenia skutecznych spotkań z klientem w formie zdalnej.

Uczestnicy nabędą wiedzę o:

- wywieraniu wpływu na klienta w procesie telefonicznej i zdalnej sprzedaży,
- metodach nowoczesnego prospectingu, czyli poszukiwaniu i kwalifikowaniu klienta w procesie sprzedaży,
- Cold callingu i cold mailingu w procesie pozyskiwania potencjalnych klientów,
- efektywnym rozpoczynaniu rozmów handlowych przez telefon i skutecznym umawianiu spotkań zdalnych,
- budowaniu relacji z klientem na odległość,
- skutecznym kreowaniu i odkrywaniu potrzeb oraz problemów klienta,
- przedstawieniu klientowi rozwiązania, które spełni jego oczekiwania,
- wpływaniu na wyobrażenia, motywacje i decyzje klienta,
- odkrywaniu prawdziwych obiekcji klienta i zarządzaniu nimi,
- finalizowaniu współpracy zdalnie w tzw. „pierwszym kontakcie”.

Uczestnicy nabędą umiejętności:

- swobodnego prowadzenia telefonicznej rozmowy handlowej dążącej do szybkiej finalizacji,
- prowadzenia rozmowy dążącej do umówienia zdalnego spotkania,
- wzbudzenia zaufania i zainteresowania klienta podczas spotkania zdalnego,
- pokonywaniu obiekcji klienta (nawet w początkowym etapie rozmowy handlowej),
- zbudowania relacji z klientem oraz zaskarżenia sobie jego zaufania do siebie i organizacji,
- sprawnego znalezienia, selekcjonowania klientów oraz ocenienia szans sprzedaży,
- skutecznego diagnozowania oczekiwań klientów oraz zaspokajanie ich własnym rozwiązaniem,
- bezpośredniej, asertywnej komunikacji telefonicznej i zdalnej relacji z klientem,

- sprawnego zamykania sprzedaży.

Korzyści ze szkolenia:

- utrzymanie skuteczności sprzedaży niezależnie od zmieniających się warunków zewnętrznych (np. pandemia), dzięki umiejętności prowadzenia efektywnych rozmów telefonicznych i online,
- zwiększenie zarobków swoich i firmy
- **BONUS**
W ramach szkolenia mają Państwo możliwość skorzystania z indywidualnej, godzinnej **konsultacji z trenerem po szkoleniu** w dogodnym, ustalonym terminie (do 30 dni po zakończonym szkoleniu). Konsultacja daje możliwość szczegółowego omówienia taktyk sprzedażowych z uwzględnieniem uwarunkowań konkretnej firmy. Jest to czas, w którym trener poświęca całą uwagę jednemu uczestnikowi. Trener przyjmuje rolę mentora, który - korzystając ze swojego doświadczenia - pomaga zaplanować efektywne działania w zakresie skutecznej sprzedaży telefonicznej lub online.

Adresaci szkolenia:

- pracownicy mający telefoniczny i zdalny kontakt z klientem i/lub zajmujący się obsługą klienta biznesowego i indywidualnego przez telefon lub zdalnie,
- osoby zaczynające swoją przygodę ze sprzedażą telefoniczną lub prowadzące spotkania zdalne i chcące się dowiedzieć, jak prowadzić rozmowy handlowe z sukcesami,
- wszyscy, którzy chcą rozwinąć swoje umiejętności telefonicznego pozyskiwania klientów do współpracy oraz prowadzenia zdalnych spotkań z klientami,
- pozostali zainteresowani tematyką szkolenia.

Metody szkoleniowe:

warsztaty, trening grupowy, case study, ćwiczenia indywidualne i grupowe, dyskusja, wykład interaktywny, techniki kreatywne z elementami coachingu grupowego, modelowanie zachowań z elementami mentoringu

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

MODUŁ „0” - Rozpoczęcie szkolenia

1. Przywitanie uczestników szkolenia, wzajemne poznanie się
2. Przedstawienie agendy i celów szkolenia
3. Ustalenie zasad współpracy oraz zebranie oczekiwań uczestników

I MODUŁ - Dlaczego i jak klienci podejmują decyzję o zakupie na odległość?

1. Strategie motywacyjne klientów w procesie podejmowania decyzji o zakupie
2. Wywieranie wpływu społecznego i pozytywna perswazja jako czynniki wspierające proces sprzedaży
3. Teoria trójdzielnego mózgu, czyli o wpływie emocji na działanie

II MODUŁ - Poszukuj nowych rozwiązań i znajdź klienta dla siebie

1. Susupect, prospect, lead, customer – kwalifikowanie prospectów
2. Sztuka networkingu i aktywne poszukiwanie klientów w procesie sprzedaży telefonicznej i zdalnej
3. Cold calling i cold mailing w procesie pozyskiwania klientów
4. Telefoniczny follow up po zdalnym spotkaniu i jego wpływ na skuteczność budowania bazy potencjalnych klientów

III MODUŁ - Wykorzystaj moc pierwszego wrażenia i pozwól klientowi otworzyć się na rozmowę z Tobą

1. Zaufanie to podstawa, czyli jak na odległość zaskarbić sobie przychylność klienta?
2. Etapy telefonicznej rozmowy handlowej z elementami partnerskiego modelu sprzedaży
3. Telefoniczne umówienie i zakontraktowanie spotkania zdalnego
4. 3 kluczowe zasady przygotowania się do telefonicznej rozmowy handlowej oraz do spotkania zdalnego
5. „Haki na uwagę” – skuteczne rozpoczynanie rozmowy handlowej
6. „Znowu do mnie dzwonicie...”, czyli trudne sytuacje w telefonicznej rozmowie handlowej
7. To tylko wierzchołek góry lodowej, czyli o co tak naprawdę chodzi klientowi?
8. Interes mój, a klienta, czyli jak mówić wprost o intencjach w rozmowie handlowej
9. Nadrzędne zasady radzenia sobie z obiekcjami klienta w rozmowie telefonicznej i podczas spotkania zdalnego

IV MODUŁ - Zdiagnozuj wyzwanie i problem klienta, które rozwiążesz swoimi usługami i produktami

1. Rodzaje pytań i ich znaczenie w procesie sprzedaży
2. Od problemu do celu – etapy badania potrzeb i problemów w rozmowie z klientem
3. „Elevator pitch”, czyli przygotowanie klienta na szczegółowe pytania dotyczące jego wyzwań i oczekiwań
4. Parafraza i techniki aktywnego słuchania w rozmowie telefonicznej
5. Umawianie spotkań online na początkowym etapie rozmowy z klientem oraz po diagnozie potrzeb

V MODUŁ - Pokaż klientowi wartość Twojego rozwiązania na jego bolączki

1. Wachlarz możliwości, czyli o dobrze dobranych rozwiązaniach do potrzeb klienta
2. Technika wizualizacji zysku, czyli jak skutecznie poprowadzić klienta do jego celu?
3. Storytelling w rozmowie handlowej
4. Cross- i up-selling – maksymalizowanie zysku w jednej transakcji

VI MODUŁ - „Kuj żelazo, póki gorące” - zamknij sprzedaż w pierwszym kontakcie z klientem

1. Pytania „przygotowujące” i „domykające” – rola i rodzaje pytań w procesie finalizacji transakcji
2. Kiedy cena przestaje być przeszkodą?
3. Finalizacja TU I TERAZ – techniki zamykania sprzedaży

MODUŁ „Podsumowujący”

1. Runda końcowa – pytania, refleksje, mój pierwszy krok
2. Ankieta poszkoleniowa

3. Rozdanie dyplomów

MIEJSCE

SZKOLENIE 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.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 5 minut.

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

WYKŁADOWCA

Trener Biznesu z doświadczeniem sprzedażowym, managerskim i rekrutacyjnym. Certyfikowany Life i Business Coach ICF, certyfikowany praktyk Neurolingwistycznego Programowania NLP oraz Porozumienia bez przemocy NVC, dyplomowany Pedagog z specjalizacją nauczycielską .

Specjalizuje się w szkoleniach handlowców w obszarze sprzedaży, efektywnej i asertywnej komunikacji, zarządzaniu sobą w czasie, rozwiązywaniu problemów i kreatywnym generowaniu rozwiązań w trudnych sytuacjach, pracy z nawykami i przekonaniami dla wydajnego wykorzystania potencjału uczestników szkoleń.

Swoje doświadczenie zdobyła przy współpracy między innymi z Krajowym Rejestrem Długów, Kaczmarek Inkasso, S8, Language Solutions for Business, Empik School i Speak Up oraz dzięki projektom dedykowanym operatorom telefonicznym i multimedialnym, firmom ubezpieczeniowym, biuram inżynieryjnym oraz firmom z branży metalowej. Zrealizowała tym samym ponad 2000 godzin szkoleń i warsztatów oraz ponad 1000 godzin indywidualnych spotkań rozwojowych.

CENA

1290,00 zł + 23% VAT = 1586,70 zł brutto

1290,00 zł + VAT zw = 1290,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.

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.