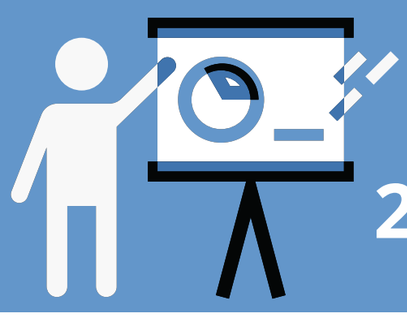
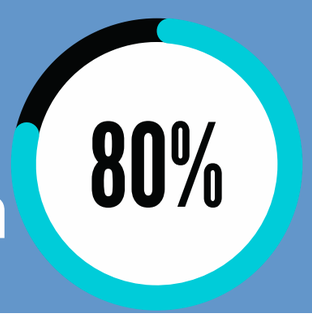
Techniki sprzedaży i obsługa klienta

Szkolenie zamknięte online



20% teoria, 80% praktyka



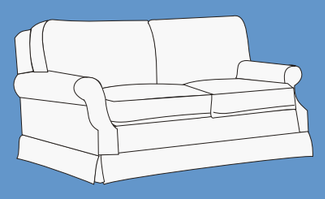
PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

Korzyści udziału w szkoleniu

- Dogodna i bezpieczna forma szkolenia w dobie pandemii
- Dostępność i łatwość - uczestnictwo w szkoleniu możliwe jest z każdego miejsca na świecie z dostępem do Internetu korzystając np. z komputera
- Wygoda - szkolenie można odbyć bez wychodzenia z domu, ze stanowiska pracy bez konieczności organizowania zgromadzenia



- Program indywidualnie przygotowany dla Uczestników szkolenia

- Część praktyczna szkolenia opracowana w oparciu o specyfikę branży i stanowiska uczestników

- Imienny certyfikat ukończenia szkolenia

- Bogaty pakiet materiałów szkoleniowych, dostęp do najnowszej wiedzy i narzędzi
- Doświadczona kadra trenerska - opieka trenera online - wykładowca czuwa nad pracą grupy w czasie rzeczywistym

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

Cele szkolenia

- Usprawnienie procesów sprzedaży i obsługi w przedsiębiorstwach
- Weryfikacja umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Analiza procesu sprzedaży w przedsiębiorstwie - wnioski i sugestie po szkoleniu
- Bezpłatna analiza jakości obsługi klienta/ sprzedaży przed szkoleniem - wnioski i sugestie omawiane podczas szkolenia
- Wypracowanie umiejętności sprzedaży i obsługi klienta
- Poznanie praktycznych wskazówek z zakresu sprzedaży i negocjacji z klientami

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

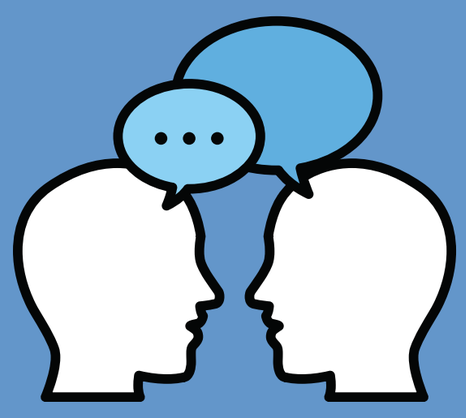
Program szkolenia

Wprowadzenie

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Weryfikacja działań sprzedażowych - wyznaczanie elementów do poprawy
- Aktualne standardy obsługi klienta i sprzedaży - weryfikacja

Komunikacja i autoprezentacja w sprzedaży

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę
- Reguła pierwszego wrażenia oraz trening
- Autoprezentacja
- Praktyczne znaczenie gestów w sprzedaży
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie klienta



PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

Program szkolenia

Wywieranie wpływu i język korzyści

- Kluczowe zasady wywierania wpływu: nie odmawia się dwa razy, zasada zaangażowania, stopa w drzwiach, reguła niedostępności
- Słowa kluczowe w sprzedaży
- Język korzyści C-Z-K oraz C-K

Techniki sprzedaży i obsługi klienta

- Podział klientów i zasady dopasowania kanału komunikacyjnego
- Klient zmotywowany vs niezmotywowany
- Zwroty zakazane w rozmowach handlowych
- Budowanie pozytywnego nastawienia w procesie sprzedaży - trening budowania pewności siebie
- Pięć etapów procesu sprzedaży
- Reguła 80/10/10
- Reguła 4T
- Lejek sprzedaży
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Przekształcanie negatywnych komunikatów na pozytywy
- Praktyczne techniki negocjacyjne w sprzedaży
- Klient zdenerwowany i reklamacje
- Metoda ASAP
- Trening technik sprzedaży uczestników szkolenia - analiza i wnioski

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

Referencje naszych szkoleń

"Przeprowadzone szkolenie zostało dostosowane do naszych wymagań pod względem merytorycznym jak i organizacyjnym. Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili przeprowadzoną usługę zarówno pod kątem ilości przekazanej wiedzy, jak i korzyści wynikających z jakości szkolenia. Prowadząca szkolenie wykazała się szeroką wiedzą i bardzo dobrym przygotowaniem do omawianych zagadnień. Szkolenie przeprowadzone przez firmę PERSPECTA oceniamy jako bardzo efektywne i z dochowaniem należytej staranności, dlatego z przekonaniem rekomendujemy współpracę z Panią Katarzyną Kocur."

"Realizacja szkolenia odznaczyła się profesjonalnym podejściem, bardzo dobrym przygotowaniem merytorycznym oraz organizacyjnym. Zgodnie z opinią uczestników szkolenia trener prowadzący w interesujacy sposób przedstawił zagadnienia związane z tematyką szkolenia, a przygotowane materiały szkoleniowe spelniły ich oczekiwania. Zastosowanie wiedzy teoretycznej w praktyce pozwoliło szkolenie postrzegać z perspektywy przyjemnego edukacyjnego spotkania, a nie nudnego wykładu. Firma Intermeble w oparciu o dotychczasowe doświadczenie może poświadczyć wysoki poziom usług oferowanych przez firmę PERSPECTA oraz polecić ją jako profesjonalnego dostawcę usług szkoleniowych, który rzetelnie wywiązuje się ze swoich szkoleń wobec Klientów. "

"Cel i zakres szkolenia był w pełni dopasowany do naszych potrzeb i został w całości zrealizowany w umówionym terminie. Sposób prowadzenia szkolenia wskazywał na dużą wiedzę merytoryczną i doświadczenie prowadzącej. Warto podkreślić, iż znaczna część szkolenia przeprowadzona była w formie praktycznych ćwiczeń, co spotkało się z bardzo pozytywnym odbiorem ze strony uczestników. Rekomendujemy firmę PERSPECTA jako profesjonalną firmę szkoleniową. "

"Już od pierwszej rozmowy telefonicznej demonstrowany profesjonalizm i wysokiej klasy obsługa klienta rozwiały nasze obawy. W czasie przygotowania programu szkolenia Perspecta wykazała elastyczność nie tylko w dopasowaniu programu do naszych potrzeb i wyborze daty, ale również w akomodacji naszych założeń budżetowych. Samo szkolenie, przeprowadzone w naszej firmie (dodatkowy plus dla Perspecty) było interaktywne i przebiegło w konsersacyjnej atmosferze. Łączyło w sobie elementy wykładu, dyskusji, jak również coachingu, angażując w ten sposób wszystkich uczestników."

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

Skontaktuj się z nami

Jedną z naszych firmowych wartości jest indywidualne podejście do każdego z naszych Klientów, dlatego skontaktuj się z nami, aby doprecyzować Twoje potrzeby i oczekiwania. Wtedy będziemy mogli przygotować indywidualną wycenę specjalnie dla Ciebie i Twojej firmy

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49

www.perspecta.pl

Zapraszamy do współpracy

PERSPECTA

biuro@perspecta.pl

58 783 89 49