

TECHNIKI SPRZEDAŻY I OBSŁUGA KLIENTA



KORZYŚCI UCZESTNICTWA W SZKOLENIACH ZAMKNIĘTYCH

- 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
- Doświadczona kadra trenerska
- Realizację w formie 20% teorii, 80% praktyki
- Dostęp do najnowszej wiedzy i narzędzi szkoleniowych

Warunki organizacyjne:

Termin	Do ustalenia.
Miejsce	Do ustalenia. Szkolenia organizujemy na terenie całego kraju.
Przybliżony koszt	3500 PLN netto – 1 dzień szkoleniowy (8 godzin zegarowych) dla grupy do 10 osób. 10% zniżki przy podpisaniu umowy na miesiąc przed realizacją szkolenia.

W cenie: opracowanie indywidualnego programu dopasowanego do potrzeb Klienta, przygotowanie materiałów uwzględniających specyfikę branży, przeprowadzenie szkolenia, bogaty pakiet materiałów szkoleniowych, imienne certyfikaty ukończenia szkolenia.

PRZYKŁADOWE MODUŁY SZKOLENIA

Cel szkolenia:

Jakość obsługi klienta jest ważną formą komunikacji między interesantem a firmą. Trzeba starannie przygotować się, aby sprostać oczekiwaniom naszego rozmówcy. Dlatego też celem szkolenia jest wypracowanie w uczestnikach umiejętności zarządzania relacjami z klientami według określonych standardów.

Moduły Szkoleniowe:

- **STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA** (m.in. kluczowe kompetencje pracowników działu sprzedaży, standardy obsługi telefonicznej, elektronicznej i bezpośredniej Klientów, sprzedaż produktów vs sprzedaż usług - słowa kluczowe w podejściu do Klienta)
 - **KOMUNIKACJA I AUTOPREZENCJA** (m.in. skuteczna komunikacja w biznesie, wywieranie pozytywnego wrażenia, efektywne metody komunikacji, zasady autoprezentacji, gestykulacja podczas obsługi Klienta, trening aktywnego słuchania, pytania zamknięte i otwarte i ich wpływ na obsługę Klienta, umiejętność parafrazowania, dowartościowywanie, indywidualne treningi autoprezentacji i komunikacji uczestników szkolenia).
 - **TYPY KLIENTÓW I TECHNIKI SPRZEDAŻY** (m.in. klient asertywny, bierny, agresywny, rozmowny, dopasowanie kanałów komunikacyjnych do różnych typów klientów, sprzedaż produktów za pomocą zasady cecha-zaleta-korzyść, metoda kanapki, metoda oszczędnościowa, metoda porównania, klient zdenerwowany i sposoby radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, metoda ASAP i jej skuteczne wykorzystanie, reklamacje oraz zwroty przydatne w trudnych sytuacjach. Indywidualne treningi uczestników pozwalające na wykorzystanie technik sprzedaży).
 - **TWORZENIE OFERT HANDLOWYCH** (m.in. zasady opracowywania oferty handlowej, kolorystyka, czcionka, logo, dobór słów kluczowych, najczęstsze błędy w tworzeniu ofert. Indywidualne opracowywanie ofert handlowych uczestników szkolenia).
 - **POZYSKIWANIE KLIENTA** (m.in. źródła pozyskiwania klientów, bazy danych, promocje, reklama, dopasowanie oferty do Klienta, wyznaczanie celu sprzedażowego za pomocą zasady SMART).
 - **WYWIERANIE WPŁYWU NA KLIENTA** (m.in. zasady wywierania wpływu w sprzedaży m.in. społeczny dowód słuszności, ekspert, zasada lubienia, stopa w drzwiach, psychologia manipulacji oraz zastosowanie w kontakcie z Klientem, treningi pozwalające na wykorzystanie dotychczas zdobytej wiedzy przez pracę nad mocnymi słabymi stronami uczestników).
 - **NEGOCJACJE** (m.in. standardy formalne przygotowania negocjacji, negocjacje indywidualne i zbiorowe oraz ich wady i zalety, ustalanie celu negocjacji, zalety i wady miejsca negocjacji, analiza stron negocjacji, typy negocjacji, fazy negocjacji, negocjacje miękkie, twarde oraz na zasadach i ich skuteczność w praktyce, indywidualne treningi pozwalające na wykorzystanie materiału i pracę nad mocnymi i słabymi stronami poszczególnych uczestników szkolenia).
- Powyższe moduły szkolenia są przykładowe.
 - Program szkolenia zostanie dopasowany do Państwa potrzeb oraz będzie uwzględniać specyfikę branży.
 - Dla Klientów realizujących **szkolenia cykliczne dodatkowy rabat**, uzależniony od wielkości całego projektu.
 - W celu opracowania indywidualnej oferty wraz z programem szkolenia prosimy o przesłanie zapytania do Działu Szkoleń: szkolenia@perspecta.pl podając preferowaną tematykę szkolenia oraz ilość osób. Konsultanci dopasują ofertę do Państwa potrzeb.