

SZKOLENIE OTWARTE EFEKTYWNA SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA

18-19.11.2017

Korzyści udziału w szkoleniach dofinansowanych

- W szkoleniach mogą brać udział osoby zgłaszające się indywidualnie oraz przedsiębiorstwa
- Wnioski i **wskazówki** dla uczestników **po szkoleniu**
- Certyfikaty ukończenia szkolenia
- Realizacja szkoleń w *** hotelu SPA, możliwość noclegu
- **Opieka poszkoleniowa:** kontakt uczestników z trenerem w ciągu miesiąca po zrealizowanym szkoleniu
- Realizacja szkolenia w formie **80% praktyki, 20% teorii**

Szczegóły Projektu

1. Celem projektu jest podniesienie umiejętności sprzedaży i obsługi klienta wśród przedsiębiorstw i beneficjentów zgłaszających uczestnictwo indywidualnie.
2. Koszt szkolenia otwartego Efektywna Sprzedaż i Obsługa Klienta 2 dni wynosi 1350 PLN netto; **z dofinansowaniem 790 PLN netto.**
3. **Termin szkolenia: 18-19.11.2017, godziny 8-16 każdy dzień**
4. **Miejsce szkolenia: Hotel *** w okolicy Trójmiasta wraz z centrum SPA.** Szczegóły dotyczące sali szkoleniowej, dojazdu, harmonogramu zostaną przesłane uczestnikom na 10 dni przed rozpoczęciem szkolenia.
5. **Zgłoszenia:** Wypełniony formularz zgłoszenia należy przesłać na biuro@perspecta.pl
6. **Liczba miejsc jest ograniczona.**

Program Szkolenia

Cele szkolenia:

- Usprawnienie procesów sprzedaży i obsługi
- Weryfikacja umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Wypracowanie umiejętności sprzedaży i obsługi klienta
- Poznanie praktycznych wskazówek z zakresu sprzedaży i negocjacji z klientami

WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- 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

PERSPECTA, Pomorskie Centrum Biznesu, ul. Jaśkowa Dolina 81, 80-286 Gdańsk
www.perspecta.pl, biuro@perspecta.pl

2

- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie klienta

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

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

- Umiejętne rozpoznawanie potrzeb i rozwiązywanie problemu Klienta
- Klient asertywny, bierny, agresywny, rozmowny, dopasowanie kanałów komunikacyjnych do różnych typów Klienta.
- Standardy telefonicznej obsługi Klienta – dopasowanie słów kluczowych
- Niedozwolone zwroty w dialogu telefonicznym

NEGOCJACJE W SPRZEDAŻY

- Kluczowe techniki negocjacyjne wykorzystywane w sprzedaży
- Praktyczne wskazówki negocjacyjne
- Indywidualne treningi wykorzystujące techniki negocjacyjne w sprzedaży i obsłudze klienta

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 pozytywne
- Klient zdenerwowany i reklamacje
- Metoda ASAP
- Trening technik sprzedaży uczestników szkolenia – analiza i wnioski

Notatka Trenerska: Katarzyna Kocur



Absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej o specjalizacjach: Psychologia Organizacji oraz Zarządzania, Psychologia Marketingu i Konsumenta oraz Interwencja Kryzysowa. Obecnie kończy doktorat z zakresu Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Wiedzę teoretyczną poszerzyła na licznych szkoleniach m.in. – Autoprezentacja i Komunikacja, Negocjacje, Perswazja i Wywieranie Wpływu, Asertywność, Profesjonalna Obsługa Klienta, Zarządzanie i Kierowanie Zespołem.

Trener z 14 letnim doświadczeniem. Pierwsze doświadczenie zdobyła w jednej z wiodących firm logistycznych w woj. pomorskim. Przeprowadziła kilkadziesiąt procesów rekrutacyjnych na stanowiska średniego i wyższego szczebla, organizowała i prowadziła szkolenia dla nowych pracowników z zakresu podnoszenia kwalifikacji umiejętności miękkich, tworzyła badania satysfakcji klientów oraz badania satysfakcji pracowniczej.

Kolejne doświadczenie zdobyła pracując przez kilka lat w firmie doradztwa personalnego, gdzie jako psycholog pełniła funkcję Doradcy Personalnego oraz Kierownika Biura. Tworzyła i realizowała projekty szkoleniowe, projekty rekrutacyjne oraz badania marketingowe. Pomysłodawczyni dni otwartych dla osób bezrobotnych mogących bezpłatnie wzmocnić swój wizerunek i kwalifikacje w oczach przyszłych pracodawców. Realizowała projekty dla takich firm jak m.in.: VELFAC, Allcon, Eurostyl, Pipelife, Porta. W ramach projektu zwolnień monitorowanych dla sektora stoczniowego pełniła funkcję Kierownika Projektu w oddziale – przeprowadzonych ponad 2000 godzin spotkań doradczych i szkoleniowych z zakresu umiejętności interpersonalnych.



Dyrektor firmy PERSPECTA zajmującej się szkoleniami, doradztwem personalnym oraz badaniami marketingowymi. Firma została założona w oparciu o wcześniejsze doświadczenia i oczekiwania Klientów, którzy cenią sobie szybkość realizacji oraz przygotowywanie usług dopasowywanych do potrzeb. Na co dzień zajmuje się koordynacją pracy firmy, prowadzeniem projektów szkoleniowych, audytów personalnych, działań rekrutacyjnych i marketingowych. Pomysłodawczyni szkoleń otwartych, w których wziąć udział mogą zarówno wydelegowani pracownicy, jak również osoby prywatne chcące podnieść swoje kompetencje.



Realizuje szkolenia m.in. z zakresu: komunikacja, autoprezentacja, asertywność, pewność siebie, wywieranie wpływu, zarządzanie i kierowanie zespołem, negocjacje, motywowanie, delegowanie, zarządzanie sobą w czasie, zarządzanie projektami, profesjonalna obsługa klienta, ABC przedsiębiorczości, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, marketing. Ilość godzin zrealizowanych szkoleń to ponad 9500.



Przykłady projektów: All4Office, YES, SKOK, Washmaster, Plast Team Lego, Accor Hotels, Urząd Marszałkowski, Polsko Japońska Szkoła Technik Komputerowych, Służba Więzienna, Urząd Pracy Gdynia, Mondi Świecie, Wibo kosmetyki, Neckermann Polska, Femax, Scandic Hotels, Warbud S.A., Cukiernie SOWA, Drobex, JFC Polska.



Szkolenia realizuje zawsze w oparciu o potrzeby uczestników.

Kluczowe kompetencje trenera: wysoka kultura osobista, komunikatywność, otwartość, etyka w działaniu, wiedza, elastyczność w odniesieniu do uczestników szkoleń, zaangażowanie, dynamika.



Wybrane referencje



„Wykwalifikowana kadra oraz jakość świadczonych usług świadczą o wysokim poziomie i profesjonalizmie. Mając dobre doświadczenia ze współpracy z firmą PERSPECTA rekomendujemy ją jako rzetelnego partnera świadczącego usługi szkoleniowe”.

Krzysztof Piątek, Prezes



„Trener Pani Katarzyna Kocur solidnie przygotowała i przeprowadziła szkolenie. Dzięki doświadczeniu pracy z grupą potrafiła w sposób elastyczny odpowiadać na potrzeby uczestników”.

Magdalena Kościuk, Kierownik Działu Szkoleń i Rekrutacji



„Szkolenia łączyły w sobie elementy wykładu, dyskusji, jak również coachingu, angażując w ten sposób wszystkich uczestników. Profesjonalizm trenerki zasługuje na wysoką ocenę. Szkolenia zostały przeprowadzone zgodnie z założeniami projektu, a Pani trenerka służyła pomocą i wiedzą również po zakończonych zajęciach.

Anna Szulc, Członek Zarządu



„Wykładowca pani Katarzyna Kocur, dostarczyła informacje wykazując teoretyczną i praktyczną znajomość skomplikowanych tematów. Dzięki zaś stworzeniu odpowiedniej atmosfery w czasie szkolenia, zrobiła to w sposób interesujący, co bardzo ułatwiło przyswojenie nowej wiedzy dla nas.”

Krzysztof Sieklucki, Manager Strategiczny