

BEZPŁATNE SZKOLENIE OTWARTE TECHNIKI SPRZEDAŻY



26.08.2017

7:00 – 15:00

KORZYŚCI UCZESTNICTWA W SZKOLENIACH OTWARTYCH

- Szkolenia prowadzone w formie 20% teorii, **80% praktyki**
- **Największy wybór tematyczny szkoleń otwartych w Trójmieście**
- Wykwalifikowana kadra trenerska
- **Imienne Certyfikaty Ukończenia Szkolenia**
- **Małe grupy szkoleniowe**, pozwalające na indywidualną analizę każdego uczestnika
- Kompleksowy pakiet materiałów szkoleniowych

TECHNIKI SZKOLENIOWE

Prezentacje Multimedialne	Ćwiczenia
Analiza przypadku, case studies	Testy psychologiczne
Indywidualne doradztwo	Dyskusje, demonstracje
Gry symulacyjne	Scenki, psychodrama

WARUNKI ORGANIZACYJNE

Uczestnicy szkolenia	Szkolenie skierowane zarówno do firm jak i osób prywatnych.
Koszt	Szkolenie bezpłatne – 1 dzień szkoleniowy (w godzinach 7-15), materiały szkoleniowe, certyfikat ukończenia szkolenia, przerwy kawowe. Aktualne promocje dostępne na naszej stronie.
Zapisy	Formularz zgłoszeniowy oraz lista pozostałych szkoleń dostępne na naszej stronie w zakładce Szkolenia Otwarte.

Liczba miejsc w szkoleniu jest ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń.

MODUŁY SZKOLENIA

Cel szkolenia:

Szkolenie ma na celu przygotować uczestników do kontaktu z klientem. Uczestnicy szkolenia:

- Zapoznają się ze standardami obsługi klienta
- Nauczą się, jak zbudować dobre pierwsze wrażenie i skutecznie komunikować się w biznesie
- Poznają różne typy klientów i dowiedzą się, jak radzić sobie w interakcjach z każdym z nich
- Przejdą trening wykorzystania różnych technik sprzedaży
- Nauczą się tworzyć atrakcyjne oferty handlowe
- Poznają sposoby pozyskiwania klientów
- Dowiedzą się jak negocjować, by osiągnąć jak najlepszy efekt

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

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 AUTOPREZENTACJA

Czym jest komunikacja? Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę. Kanał wzrokowy, kinestetyczny, słuchowy – dopasowanie słownictwa w dialogu bezpośrednim, optimum dystansu. Reguła pierwszego wrażenia. Indywidualne treningi tworzenia pierwszego wrażenia uczestników szkolenia. Pytania zamknięte i otwarte. Trening aktywnego słuchania – reguła pierwszeństwa, efekt świeżości, zasada 5+/- 2. Parafraza, odzwierciedlanie uczuć, dowartościowywanie rozmówcy. Kontakt bezpośredni z klientem – analiza obecnych standardów obsługi klienta. Komunikacja werbalna i niewerbalna. Gestykulacja, ton głosu, wyraz twarzy, wizerunek – teoria i analiza mowy ciała w nawiązaniu do pozytywnego kontaktu z Klientem.

WYWIERANIE WPŁYWU

Zasady wywierania wpływu w sprzedaży m.in. społeczny dowód słuszności, ekspert, zasada lubienia, stopa w drzwiach, psychologia manipulacji oraz zastosowanie w kontakcie z Klientem. Zasady asertywności, różnica między asertywnością, a wywieraniem wpływu, zachowania asertywne, agresywne, bierne i manipulujące oraz ich wpływ na Klienta, techniki asertywności, komunikaty typu Ja, zdarta płyta, metoda jujitsu, trening budowania pewności siebie. Indywidualne treningi pozwalające na wykorzystanie dotychczas zdobytej wiedzy przez pracę nad mocnymi słabymi stronami uczestników.

TYPY KLIENTÓW I TECHNIKI SPRZEDAŻY

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. Wyznaczanie celu sprzedażowego za pomocą zasady SMART.

SYTUACJE TRUDNE W KONTAKCIE Z KLIENTEM

Klient zdenerwowany i sposoby radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, metoda ASAP i jej skuteczne wykorzystanie, reklamacje oraz zwroty przydatne w trudnych sytuacjach. Udzielanie pisemnych odpowiedzi na reklamacje – zwroty i słowa kluczowe. Indywidualne treningi uczestników pozwalające na wykorzystanie technik sprzedaży.