

2014

ObsługaReklamacji.pl

© Andrzej Piróg



TECHNIKI SPRZEDAŻY

Techniki sprzedaży

ZAWARTOŚĆ

Uczestnicy szkolenia	2
Cele szkolenia	2
Korzyści dla uczestników	2
Tematyka szkolenia z technik sprzedaży (szkolenie 2-dniowe)	3
Czas trwania	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
Forma szkolenia i styl trenerski	4
Wycena szkolenia	4
Formularz zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu	5

UCZESTNICY SZKOLENIA

Menedżerowie Sprzedaży, Menedżerowie Regionalni Sprzedaży, Key Account Menedżerowie, Przedstawiciele Handlowi, Handlowcy liniowi, personel Działów Sprzedaży, Obsługi Klienta, Realizacji Zamówień, Telemarketingu.

CELE SZKOLENIA

- diagnoza i doskonalenie stylów sprzedaży,
- ukształtowanie zachowań profesjonalnego sprzedawcy,
- przekazanie i ćwiczenie praktycznych narzędzi, metod i sposobów pracy z Klientem,
- poznanie zagrywek stosowanych przez Klienta

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

- uporządkowanie i usprawnienie własnej pracy w dziale sprzedaży i w terenie,
- zwiększenie własnej skuteczności dzięki efektowi synergii zespołu sprzedawców,
- umocnienie swojej pozycji jako handlowca i zagwarantowanie sobie długotrwałych relacji z Klientem,
- zyskanie praktycznych narzędzi umożliwiających obronę przed atakami ze strony Klienta,
- wzbogacenie swojego warsztatu o nowe techniki sprzedaży i zabezpieczenie przed zagrywkami Klienta - zmniejszenie podatności handlowca na manipulacje.

Techniki sprzedaży

TEMATYKA SZKOLENIA Z TECHNIK SPRZEDAŻY

(SZKOLENIE 2-DNIOWE)

TYLKO OBSŁUGA KLIENTA, CZY COŚ WIĘCEJ?:

- "Czy to jest sprzedaż, czy to jest kochanie..."
- Nowoczesny model sprzedaży usług i/lub produktów firmy
- Sposoby kreowania pozytywnego wizerunku
- Metody budowania lojalności z Klientem

DOSKONALENIE - TRENING TECHNIK SPRZEDAŻY:

- Stanowisko, a interesy klienta - klucz do sprzedaży
- Trening rozpoznawania prawdziwych (dominujących) interesów klienta (metody, techniki, narzędzia)
- Aktywne słuchanie
- Rodzaje pytań w praktyce; pułapki parafrazy w biznesie; trudności w pozyskiwaniu potrzebnych informacji; znaczenie informacji zwrotnej
- Język korzyści na przykładach z różnych branż w oparciu o technikę "Cecha - Zaleta - Korzyść"
- Efekty technik handlowych: "podpuszczanie" i "próbne balony"

TRUDNE SYTUACJE W SPRZEDAŻY:

- Radzenie sobie z typowymi zastrzeżeniami Klientów (metody, techniki, narzędzia, trening)
- Gry handlowe
- Zastrzeżenia typu: "inni", "nie mam czasu", "interesuje mnie wyłącznie", "nie jestem zainteresowany", "ważna jest tylko cena/warunki handlowe" i inne typowe w sprzedaży
- Technika "kanapki"
- Techniki przekonywania Klientów "rekomendacje" i "czarne obrazy"
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w sprzedaży i obsłudze Klienta
- Powody zgłaszania obiekcji i zastrzeżeń przez Klientów
- Obiekcje ukryte (kamouflaż w sprzedaży)
- Techniki skutecznego odpowiadania na obiekcje Klientów
- Komunikowanie złych wiadomości

Techniki sprzedaży

- Brak możliwości działania
- Pytania, na które nie możesz/nie jesteś w stanie odpowiedzieć
- Radzenie sobie z trudnymi Klientami w sprzedaży i obsłudze Klienta (wg typologii Klientów: (nie) doświadczony, wszytkowiedzący, gadatliwy, małomówny, niezdecydowany
- Zarządzanie reklamacjami i skargami Klientów w sposób pro-sprzedażowy w oparciu o najskuteczniejsze praktyki w tym zakresie

CZAS TRWANIA

2 dni (16 godzin szkoleniowych)

FORMA SZKOLENIA I STYL TRENERSKI

Osobowość trenera gwarantuje uczestnikom wysoką dynamikę szkolenia, interaktywny sposób przekazu wiedzy teoretycznej i praktycznej, żywą reakcję na zgłaszane problemy czy sugestie. Trener buduje atmosferę otwartości i zaufania, bazuje na relacjach partnerskich, co pozwala optymalnie zaktywizować grupę do nauki, konstruktywnej samokrytyki połączonej z kreowaniem konkretnych rozwiązań (działań, technik, standardów). Połączenie doświadczenia trenerskiego i menedżerskiego pozwala trenerowi wysoce zmotywować uczestników szkolenia do aktywnego udziału, a przede wszystkim zainspirować do dalszego rozwoju własnego.

WYCENA SZKOLENIA

Inwestycja w szkolenie wynosi 1200 zł netto za jednego uczestnika. Druga i kolejne osoby z tej samej firmy otrzymują rabat w wysokości 10%. W skład wyceny wchodzi takie składniki, jak:

- tablet z kompletem materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej,
- certyfikat uczestnictwa w szkoleniu
- catering podczas szkolenia

Techniki sprzedaży

FORMULARZ ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Zgłaszam udział w szkoleniu pt.:

Techniki sprzedaży

odbywające się W.....

Koszt jednostkowy szkolenia w PLN: 1200 zł netto

Lp.	Imię i nazwisko oraz stanowisko uczestnika szkolenia	E-mail do uczestnika szkolenia	Telefon do uczestnika
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Techniki sprzedaży

Dane do faktury i kontaktowe:

Nazwa instytucji:

Adres:

Tel.:

e-mail:

Numer identyfikacyjny NIP:

Opiekun szkolenia po stronie Klienta (imię i nazwisko, dane kontaktowe):

Oświadczam, iż kwota 1200 zł netto + vat¹ zostanie przekazana na konto firmy BRAWO Sp. J.

Niniejsze zgłoszenie stanowi upoważnienie do wystawienia faktury VAT bez podpisu potwierdzającego jej odbiór.

Firma BRAWO Sp. J. zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminów szkoleń na późniejsze (ustalone w porozumieniu z zarejestrowanymi uczestnikami).

Rezygnacja z udziału w szkoleniu później niż na 14 dni przed terminem szkolenia oraz nieobecność na szkoleniu powoduje powstanie zobowiązania pokrycia pełnych kosztów udziału na podstawie faktury BRAWO Sp. J.

(prosimy o zaznaczenie w przypadku wyrażenia zgody)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych powyżej danych w celu informowania o organizowanych seminariach, konferencjach, szkoleniach oraz usługach i produktach oferowanych przez firmę BRAWO Sp. J, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133/97, poz. 883). Firma BRAWO Sp. J informuje o przysługującym Państwu prawie do wglądu i modyfikacji swoich danych osobowych.

Formularz należy wypełnić w sposób czytelny, a następnie odesłać podpisany na adres poczty elektronicznej Aneta.Czarnocka@Brawo.pl

Data i podpis osoby uprawnionej
do akceptacji kosztów

Pieczęć instytucji

¹ Od 01.01.2011 stawka VAT na szkolenia wynosi 23%.