

# **SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON**

## **OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO**

---

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| Co nas wyróżnia       | str. 2   |
| Program szkolenia     | str. 3-4 |
| Sposób pracy          | str. 5   |
| Materiały szkoleniowe | str. 5   |
| Trener prowadzący     | str. 6   |
| Warunki organizacyjne | str. 7   |

## Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim stażem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach od 3 do 5 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



**Amica**

**bolsius**

**VOSS**



**KGHM**  
POLSKA MIEDŹ

**W. KRUK**  
1840



**etex** building performance



Volkswagen Motor Polska



**schattdecor**

**POLIPOL®**

**DanHatch**  
POLSKO

**Vestas**

## Przygotowanie:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł jeszcze lepiej przygotować zagadnienia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## Profil uczestnika:

Szkolenie jest skierowane do sprzedawców, pracowników infolinii wychodzącej oraz przychodzącej, przedstawicieli handlowych, key account managerów, telemarketerów oraz wszystkich tych, których sprzedaż lub kontakt z Klientem odbywa się za pośrednictwem telefonu.

## Program szkolenia:

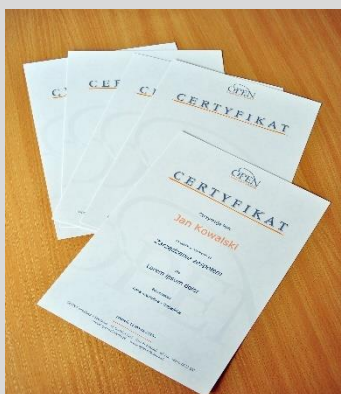
|  |   |
|--|---|
| <p><b>Proaktywna postawa handlowca</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czym charakteryzuje się <b>aktywna sprzedaż i jakie są czynniki sukcesu?</b></li> <li>• „Glengarry Glen Ross” – ilustracja filmowa pobudek i nastawienia profesjonalnych handlowców;</li> <li>• Hamulce wewnętrzne handlowca – czyli <b>jak pracować nad motywacją wewnętrzną</b> (wyniki badań Jeffrey'a Gitomera dotyczące efektywności handlowców);</li> <li>• Diabeł tkwi w szczegółach – <b>jak zrobić piorunujące pierwsze wrażenie?</b> Reguła 4x20 w kontakcie z nowym klientem.</li> </ul>  |
| <p><b>Prowadzenie sprzedaży przez telefon</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie merytoryczne i psychologiczne do rozmów z Klientami przez telefon;</li> <li>• Sposoby skutecznego powitania przez telefon, czyli jak uzyskać dostęp do decydenta po stronie klienta – techniki przejścia „bramkarza” – sekretarki;</li> <li>• <b>Struktura kontaktu telefonicznego;</b> zasady przedstawiania się, rola pierwszego wrażenia w rozmowie telefonicznej, zwroty grzecznościowe;</li> <li>• <b>Siła głosu w telefonicznym kontakcie z Klientem:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Jak dostosować sposób prowadzenia rozmowy przez modelowanie głosu?</li> <li>→ Tempo mówienia.</li> <li>→ Jak dostosować słowa / zwroty do naszego rozmówcy?</li> <li>→ Niwelowanie stresu z głosu/ panowanie nad emocjami.</li> </ul> </li> <li>• Nawiązania dobrych relacji z rozmówcą – co i jak mówić, by okazywać szacunek Klientom?</li> <li>• <b>Zamknięcie rozmowy telefonicznej:</b> podsumowanie, podziękowanie i pożegnanie Klienta.</li> </ul> |
| <p><b>Świadome budowanie relacji z klientami</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proces sprzedaży:</b> powitanie; badanie potrzeb; prezentacja handlowa; rozbijanie zastrzeżeń klienta; zamknięcie sprzedaży; sprzedaż wiązana; pożegnanie. Omówienie schematu prowadzenia rozmowy handlowej z uwzględnieniem działań sprzedawcy na poszczególnych etapach procesu.</li> </ul>   |

### Techniki sprzedaży telefonicznej

- Odkrywanie potrzeb i oczekiwań klientów – **sztuka zadawania pytań**, czyli jakie pytania powinienem zadać klientowi, żeby potrafić zbudować efektywną prezentację w kierunku ukazania korzyści z zakupu moich produktów?
- „PCK – potrzeba – cecha – korzyść”. **Jak posługiwać się językiem korzyści** podczas efektywnej prezentacji handlowej. Jak oddziaływać na wyzwalacz klienta, czyli jego główną potrzebę?
- **Techniki rozbijania zastrzeżeń klientów** – jak ukazać korzyści z zakupu? Sztuka budowania argumentacji techniką wielopoziomowej parafrazy potrzeb.
- Cementowanie ustaleń, czyli **jak zamykać sprzedaż, by być postrzeganym jako zaufany doradca** – techniki nieinwazyjnego zamykania sprzedaży: bilans zysków i strat oraz alternatywne zamknięcie.

- **Jak i w oparciu o co klient podejmuje decyzje?** – poziomy neurologicznego funkcjonowania człowieka Roberta Diltsa i ich znaczenie dla kontaktu handlowego.
- Kotwiczenie zmiany, czyli jak się dostroić werbalnie i niewerbalnie, jak przedstawić argument i **jak wywołać zmianę w przekonaniach klienta?** Rozgrywanie sytuacji, w których klient skłania się ku innej ofercie.
- „Transplantacja” – gra ze scenariuszem. **Perswazyjne techniki przedstawiania argumentów:** merytorycznych, do emocji, analitycznych, budujących porozumienie na poziomie wartości oraz świadczących na rzecz kupna mojego produktu.
- **Jak zastosować zasady wywierania wpływu R. Cialdiniego podczas prezentacji handlowej?** (zasadę autorytetu, wzajemności, podobieństwa, niedostępności, zaangażowania i konsekwencji oraz społecznego dowodu słuszności) w kontakcie z klientem? – prezentacje uczestników.

## PODSUMOWANIE

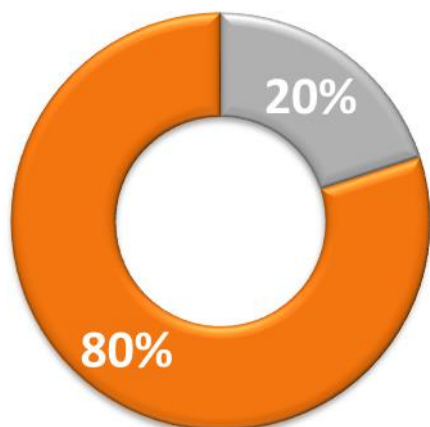


- **dyskusja** podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania, oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania z trenerem.

**Uwaga!** Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

## Sposób pracy podczas szkolenia:

---



### 20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

### 80% część warsztatowa

zagadnienia teoretyczne poparte przez ćwiczenia indywidualne i grupowe, wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki** zawodowej uczestników,

**Warsztaty** nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikom w przenoszeniu zdobytej wiedzy i doświadczenia na grunt codziennej pracy.

## Materiały szkoleniowe:

---



Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania). Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

## Trener prowadzący:

---

### **Tomasz Kolasiński** – trener, doradca biznesowy, coach

Specjalista w zakresie zarządzania zespołami handlowymi. Posiada 15-letnie doświadczenie handlowe. Pracował w Media Saturn Holding na stanowisku kierownika handlowego oraz kupca. Wdrażał w sieci Media Saturn Holding oraz Ambrze S.A. standardy obsługi klienta. Prowadzi szkolenia metodą action learning WIAL. W firmie EL-PUK jako dyrektor operacyjny zarządzał 20 osobowym działem handlowym. Zdolny menedżer posiadający umiejętności w zakresie zarządzania personelem, prowadzący szkolenia dla handlowców, sprzedawców, telemarketerów oraz uczestniczący w planowaniu rozwoju zawodowego kadry kierowniczej i coachingach indywidualnych menedżerów. Wdrażał w mBanku oraz BNP Paribas Cardif ARD standardy telefonicznej obsługi klientów i szkolił kadrę kierowniczą oraz doradców klienta w zakresie efektywnej sprzedaży usług.

Jest ekspertem w szkoleniu / doradztwie z zakresu:

- Sprzedaży aktywnej
- Negocjacji handlowych
- Coachingu handlowców
- Zarządzania zespołem handlowym
- Wystąpień publicznych
- Przywództwa sytuacyjnego

Jest absolwentem studiów podyplomowych Uniwersytetu Łódzkiego - Podyplomowe Studium Socjologii Stosowanej w Zarządzaniu Zasobami Ludzkimi. Ukończył studia doktoranckie na Uniwersytecie Łódzkim - wydział Zarządzania i jest w trakcie otwierania przewodu doktorskiego.

## Warunki organizacyjne:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Czas trwania szkolenia:</b> | 2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )   |
| <b>Harmonogram:</b>            | 09.00-11:00 zajęcia<br>11:00-11:15 przerwa kawowa<br>11:15 -13:00 zajęcia<br>13:00-13:30 lunch<br>13:30-15:00 zajęcia<br>15:00-15:15 przerwa kawowa<br>15:15 -16.00 zajęcia  |
| <b>Liczebność grupy:</b>       | od 3 do 5 osób   |
| <b>Termin:</b>                 | <b>12-13.06.2019 r.</b>  |
| <b>Miejsce:</b>                | siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1   |
| <b>Cena:</b>                   | <b>1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>  |
| <b>Wartość obejmuje:</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w <b>formie warsztatowej</b>,</li> <li>• <b>materiały szkoleniowe</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach,</li> <li>• dostęp do <b>platformy „Strefa Klienta”</b>, gdzie można pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu warsztatu <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• możliwość skorzystania z <b>e-konsultacji</b> bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania,</li> <li>• każdemu uczestnikowi wręczamy <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul> |



**Zapraszam do kontaktu:**

**Julita Gotkowicz**

tel. kom. 881 036 989, tel. 61 66 22 400

[julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)