

Sprzedaż i obsługa klienta przez telefon

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
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.



Volkswagen Motor Polska



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 lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

Profil uczestnika:

- osoby zajmujące się sprzedażą produktów i usług oraz obsługą klienta za pośrednictwem telefonu;
- osoby, które zaczynają pracę w sprzedaży i obsłudze klienta;
- osoby, które mają doświadczenie w sprzedaży telefonicznej i chcą zwiększyć swoją skuteczność, szukają inspiracji i nowych sposobów dotarcia do klientów;
- osoby, które chcą poznać i przećwiczyć techniki stosowane w sprzedaży telefonicznej;

Program szkolenia:

Fundamenty

- wyróżnij się spośród tłumu,
- telefoniczny savoir – vivre,
- treść a forma – nieświadome sygnały,
- precyzyjny komunikat,
- jak skutecznie modulować głosem?

Uczestnicy szkolenia w trakcie moderowanej dyskusji poznają zasady telefonicznego savoir – vivre. Telemarketing w Polsce ma długie korzenie, dlatego już na wstępie zostaną omówione stare „metody” i „sztuczki”, które towarzyszyły sprzedawcom telefonicznym od wielu lat. Metody te, mimo iż kiedyś przynosiły efekty, dziś na szczęście już się nie sprawdzają. W trakcie tego modułu zostaną omówione techniki wyróżniania się z tłumu i przećwiczone podstawy modulacji głosem, wszystko po to by skutecznie zainteresować rozmówcę już od początku rozmowy.

Techniki budowania relacji z klientem

- pierwsze wrażenie,
- kreowanie atmosfery rozmowy,
- wykorzystaj błędy poprzedników,
- metody aktywnego słuchania.

Ćwiczenie Antyhandlowiec

Uczestnicy poznają typowe błędy telemarketerów i konkretne sposoby unikania kłopotliwych sytuacji. Moduł kończy ćwiczenie w parach, służące zrozumieniu istoty aktywnego słuchania. Uczestnicy uczą się rozpoznawać dominujący kanał komunikacyjny rozmówcy. Wypracowane zostaje 12 sposobów na pokazanie klientowi pełnego zrozumienia.

Narzędzia skutecznej prezentacji oferty

- techniki rozpoznawania potrzeb klienta,
- sposoby właściwej prezentacji oferty,
- koncentracja uwagi klienta,
- operowanie Językiem Korzyści,
- techniki negocjacji przez telefon.

Ćwiczenie: *Bolący problem*

pozwala w praktyce przećwiczyć zadawanie pytań doprecyzowujących. Następnie zostaje omówiona i przećwiczona metoda odróżniania interesów od stanowiska. Koncentrację klienta uzyskujemy w tym module poprzez zrozumienie konstrukcji Języka Korzyści. Następnie zostają omówione przez trenera sprawdzone techniki negocjacji. Moduł zamyka ćwiczenie negocjacji w parach.

Nastawienie i motywacja oraz ich rola w sprzedaży

- budowanie nastawienia sprzedażowego,
- przekonania wspierające i ograniczające,
- zarządzanie emocjami klienta,
- samospełniająca się przepowiednia.

Ten moduł zaczyna ćwiczenie indywidualne „Ja i moja motywacja”. W trakcie „burzy mózgów” zostają wspólnie omówione przekonania wspierające i ograniczające. W trakcie ćwiczeń w parach uczestnicy poznają podstawowe „wyzwalacze” pozytywnych i negatywnych emocji w rozmowach telefonicznych.

Techniki wywierania wpływu

- sterowanie przebiegiem rozmowy,
- komunikaty perswazyjne,
- odkrywanie interesów rozmówcy,
- odczytywanie sygnałów sprzedażowych,
- cross selling.

Moduł oparty jest na studium przypadku – przedstawione zostają 3-4 sytuacje (w zależności od wielkości grupy) sprzedażowe. Celem uczestników jest zaplanowanie przebiegu rozmowy, aby osiągnąć z góry ustalone cele. Dodatkowo należy rozpoznać podstawowe interesy strony przeciwnej. Zadaniem osób obserwujących przebieg ćwiczeń, jest znalezienie sytuacji w których można zastosować poznane techniki i metody. Na koniec modułu trener omawia sposoby odczytywania sygnałów sprzedażowych.

Finalizacja sprzedaży

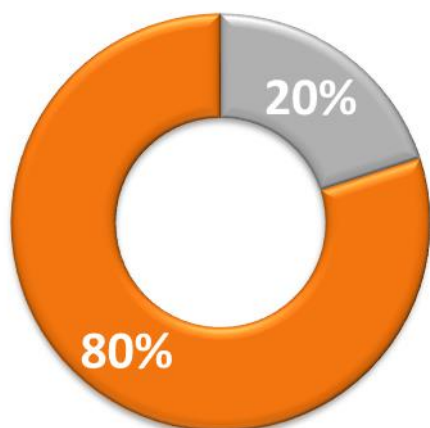
- reagowanie na odmowę,
- techniki zamykania sprzedaży,
- rodzaje i ujawnianie obiekcji klientów,
- obiekcje a odmowa,
- techniki pokonywania obiekcji - jak problem przekuć w zainteresowanie,
- trudna sytuacja jako okazja sprzedażowa.

Początek modułu przeprowadzony w formie omówienia przez trenera sprawdzonych sposobów reagowania na odmowę, a także odróżniania faktycznych obiekcji od odmowy. Przećwiczone zostają typowe sytuacje w grupach 3 osobowych. Następnie uczestnicy wypracowują w trakcie dyskusji 21 metod zamykania sprzedaży. Koniec modułu opiera się na intensywnych ćwiczeniach poznanych wskazówek.

Feedback

Podsumowanie szkolenia ma formę feedbacku. Zostają przekazane obserwacje silnych i słabych stron. Dla chętnych zaplanowanie zmian metodą 5 kroków.

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:

Łukasz Kukorowski - trener, praktyk , doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw dział szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu: sprzedaży: telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	09.00-11:00 zajęcia 11:00-11:15 przerwa kawowa 11:15 -13:00 zajęcia 13:00-13:30 lunch 13:30-15:00 zajęcia 15:00-15:15 przerwa kawowa 15:15 -16.00 zajęcia
Liczebność grupy:	od 3 do 5 osób
Termin:	07-08.11.2019 r.
Miejsce:	siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
Cena:	1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej - praktycznej, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach, • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • każdemu uczestnikowi wręczamy imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).



Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz

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

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl