

Psychologiczne Aspekty Obsługi Klienta B2B

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Program szkolenia	str. 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 doświadczeniem. 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.
- ✓ **Indywidualizacja szkolenia** – dbamy o to, aby nasze szkolenia były dopasowane do oczekiwań oraz stylu pracy Uczestników. Indywidualizacja pozwala na osiągnięcie wysokiego poziomu kompetencji i umiejętności, oczekiwanych nie tylko przez Uczestników, ale również przez pracodawcę.
- ✓ **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:

- Na szkolenie zapraszamy Handlowców, którzy w swojej pracy stykają się z klientami, pracują z nimi i budują relacje długoterminowe
- Osoby, które niezależnie od miejsca pracy, stykają się z narzędziami wpływu, quasi sprzedażowymi i wszechobecną psychologią
- Osoby, które zmagają się z emocjami własnymi i swoich rozmówców.
- Które, nie mają poczucia kontroli rozmowy, a wręcz przeciwnie poczucie bycia manipulowanym.
- Osoby, które pragną wybudować w sobie postawę silnego i zdecydowanego partnera handlowego nie ulegającego zarówno emocjom jak i narzędziom perswazji i manipulacji.

Podczas szkolenia uczestnicy dowiedzą się:

- Celem szkolenia jest podanie doradcy gotowych rozwiązań służących efektywnej prezentacji i sprzedaży własnych kompetencji/osobowości – perswazji pozwalającej na osiągnięcie korzyści biznesowych, założonych planów sprzedażowych.
- Kolejnym „miękkim” celem szkolenia jest nauczenie się czytania swoich klientów i dopasowania narzędzi wpływu społecznego do rozpoznanego typu.
- Uczestnik na szkoleniu, pozna i przećwiczy gotowe algorytmy: dopasowania i prowadzenia klienta. Prezentowany poniżej program jest zarysem procesu, który dotyczy aspektu współpracy oraz postaw leadershipowych, a przeznaczony jest dla osób które, budują relacje biznesowe.
- Szkolenie w sposób komplementarny ukazuje złożoność procesu wszystkich czynników, które mogą złożyć się zarówno na sukces jak i na porażkę handlowca. Dopiero kompetencje w obszarach wiedza, umiejętności i postawy budują sukces doradcy – profesjonalisty, który będzie kreować rzeczywistość i postrzegany będzie jako fachowiec w każdym kroku działania.

Program szkolenia:

Budowanie postaw leadership'owych	<ul style="list-style-type: none"> • Samoocena doradcy i jej wpływ na jego efektywność. Jak budować relację z klientem oparte na partnerstwie w biznesie i jak bronić się przed wpływem i manipulacją?
Budowanie raportu z Klientem	<ul style="list-style-type: none"> • Dopasowanie i prowadzenie – czyli jak zdefiniować Klienta i jak do niego trafić? Narzędzia komunikacji i wpływu.
Typologia Klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie typologii Klienta i zdefiniowanie typowych zachowań oraz gotowych algorytmów radzenia sobie z nim.
Matryca aktywnego umysłu	<ul style="list-style-type: none"> • Czyli jak mózg ludzki determinuje nasze zachowania – podział Klienta.
Użycie narzędzi	<ul style="list-style-type: none"> • Parafrazy, powielania, truizmów, zadawanych pytań, i słów „kluczy”.
Zwroty użyteczne	<ul style="list-style-type: none"> • Część szkolenia służąca przedstawieniu warstwy semantycznej prezentacji i skuteczności niektórych zwrotów: np.: „postaram się”, „dlaczego?”, „nie”, itd.
Etapy negocjacji	<ul style="list-style-type: none"> • Zrozumienie procesu i specyfiki kolejnych części negocjacji. Na co zwrócić uwagę i na co uważać.
Pięć złotych zasad	<ul style="list-style-type: none"> • Prowadzenie skutecznych negocjacji – myśli negocjatorów praktyków – jak być skutecznym w negocjacjach.
Algorytmy negocjacyjne	<ul style="list-style-type: none"> • Stosowane przez skutecznych negocjatorów.
Chwyty czyste i nieczyste	<ul style="list-style-type: none"> • Używane w trakcie negocjacji – techniki manewracyjne i negocjacyjne oraz jak się ich ustrzec.
Analiza transakcyjna – w co grają ludzie?	<ul style="list-style-type: none"> • Wchodzenie w różne role i konsekwencje z tego wynikające. Moja ulubiona rola i strategie gier negocjacyjnych.

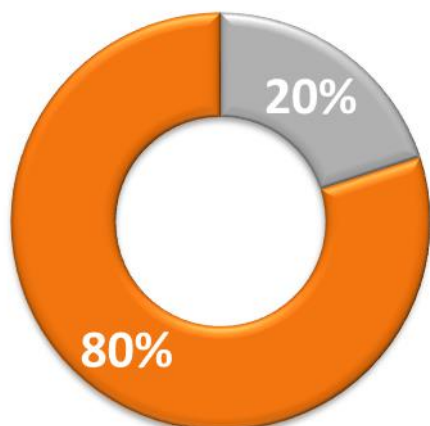
PODSUMOWANIE



- **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.

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:

Dariusz Dyoniziak - trener, konsultant, coach

18 lat doświadczeń w Działach Handlowych i Rozwoju Biznesu.

Pierwsze doświadczenia zdobywał w firmach Goplana Nestle i Cadbury Wedel w Działach Sprzedaży na stanowiskach handlowych a następnie na stanowiskach trenera w Cadbury Wedel i managera ds. rozwoju działu sprzedaży Carlsberg Polska.

Związany z projektami rekrutacyjnymi, Assessment & Development Center oraz licznymi programami rozwojowymi dla sales force'u.

Praktyk szkoleń seminaryjnych dla Działów Sprzedaży i coachingów zarówno dla handlowców jak i coachingów managerskich.

Absolwent Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu (kierunki: historia oraz psychologia w zarządzaniu) i Laboratorium Psychoedukacji przy Wyższej Szkole Psychologii Społecznej w Warszawie (kierunek: trener grupowy). Licencjonowany Coach ICC. Assesor wewnętrzny w procesach rekrutacji firm w Działach Sprzedaży.

Trener prowadził projekty rozwojowe dla takich firm:

AMICA, BRIDGESTONE POLSKA, CADBURY WEDEL, CARREFOUR, CARLSBERG POLSKA, CERI, COLIAN, DR.OETKER POLSKA, EUROCASH, GELLWE, GLAXO SMITH KLINE, HARIBO, HENKEL, HETTICH POLSKA, HORTEX HOLDING, HONDA, IKEA, HANIM POLAND, KOLASTYNA, KOMPANIA PIWOWARSKA, Z.T. KRUSZWICA, LEK POLSKA, LISNER UNIQUE, LOREAL POLSKA, LYRECO POLSKA, MEDIA MARKT, MIRACULUM, NIVEA POLSKA, NESTLE WATERS, OSRAM POLSKA, PKO BANK HIPOTECZNY, PERNOD RICARD, POLKOMTE, LPOLSNACK, PROMAL, PRYMAT, REMMERS POLSKA, SAWA TAXI, S.C. JOHNSON, SEPHORA POLSKA, SITA, SOKPOL, STRABAG, STO ISPO / STO POLSKA, STORCK, SYGMA BANK, TCHIBO, TZMO, US PHARMACJA, WRIGLEY, WYBOROWA SA, ZENTIVA, ZOTT

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:	24-25.06.2020 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, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć. • 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).



Zapraszamy do kontaktu:

Julita Gotkowicz

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

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Michał Koliński

tel. kom. 881 039 553, tel. 61 66 22 400

michal.kolinski@open-szkolenia.pl