

Komunikacja w sprzedaży – jak zadawać pytania i SŁUCHAĆ, żeby klient chciał od nas kupować

oferta szkolenia otwartego

| | |
|--|----------|
| Przygotowanie | str. 2 |
| Profesjonalna obsługa klienta – proponowanie zagadnienia | str. 2-3 |
| Konsultacje z przełożonym uczestnika | str. 3 |
| Sposób pracy | str. 4 |
| Materiały szkoleniowe | str. 4 |
| Trener prowadzący | str. 5 |
| Warunki organizacyjne | str. 6 |

Przygotowanie:

Przed szkoleniem trener kontaktuje się z przełożonym uczestnika w celu zebrania informacji o specyfice pracy, zapotrzebowaniu i oczekiwaniach względem szkolenia. Dzięki temu trener ma możliwość przygotowania dopasowanych treści i ćwiczeń.

Program szkolenia:

| | |
|---|---|
| Podstawowe zasady obsługi klienta | <ul style="list-style-type: none"> • uniwersalne zasady w procesie obsługi klienta (czyli co jest ważne, aby klient czuł się dobrze obsługiwany), • błędy, jakie popełniają osoby odpowiedzialne za obsługę w kontakcie z klientem, reguły uniwersalne i reguły szczegółowe. |
| Proces sprzedaży – etapy | <p>Wprowadzenie tego elementu na początku służyć ma zarówno wprowadzeniu pewnej – porządkującej dla dalszych treści – ramy teoretycznej i wychwycenie „momentów” będących kluczowymi w procesie sprzedaży. Dalsze treści wprowadzane będą w związku z tym w pewnym, określonym na początku zajęć, porządku – zgodnie z etapami występującymi po sobie w procesie sprzedaży</p> |
| Komunikacja z klientem jako podstawa skutecznej obsługi czyli co robić, aby być właściwie rozumianym | <ul style="list-style-type: none"> • podstawowe zasady skutecznej komunikacji, • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy, • analiza czynników utrudniających proces komunikowania się ze strony odbiorcy, • rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji, • sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu. |
| Kontakt jako podstawowy warunek efektywności w procesie sprzedaży | <ul style="list-style-type: none"> • zasady dotyczące nawiązywania kontaktu, • autoprezentacja, czyli sztuka kierowania wrażeniem – budowanie wizerunku osoby/działu, • rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej, • podstawowe umiejętności potrzebne w rozmowie z klientem • różne sposoby zachęcania klienta do współpracy, • sposoby dostrajania się do klienta, • znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w kontaktach wewnętrznych i zewnętrznych. |
| Wpływanie na przebieg rozmowy – jak skutecznie rozwijać rozmowę z klientem | <ul style="list-style-type: none"> • dostrajanie się do rozmówcy, • budowania wypowiedzi, • techniki aktywnego słuchania (zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.), • sposoby wyrażania zrozumienia, • działanie ciszy-pauzy, • podsumowywanie i wyciąganie wniosków. |

| | |
|---|---|
| <p>Podstawowe zasady zachowywania się wobec zastrzeżeń</p> | <ul style="list-style-type: none"> • okazywanie zainteresowania, • traktowanie obiekcji w kategoriach informacji, • zadawanie pytań jako sposób pogłębiania wiedzy o przyczynach pojawiania się zastrzeżeń, • sposoby radzenia sobie z emocjami w momencie pojawiania się zastrzeżeń, • sposoby przyznawania racji klientowi. |
| <p>Asertywność w sprzedaży</p> | <ul style="list-style-type: none"> • agresja, uległość a asertywność – różnice pomiędzy wrodzonymi a wyuczonymi sposobami reakcji w sytuacjach interpersonalnych, • zachowania asertywne – jak zachęcać innych do otwartości, partnerstwa i zaangażowania? • asertywność jako podstawa budowania i podtrzymywania dobrego kontaktu z innymi. • techniki asertywności |
| <p>Ćwiczenie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych</p> | <ul style="list-style-type: none"> • analiza trudności pojawiających się w kontaktach z klientami, • sytuacje trudne – skąd się biorą i czego dotyczą? • typologia klientów – sposoby rozpoznawania poszczególnych typów klienta i dostrajanie się do ich postaw, • „trudny klient” – radzenie sobie z agresją, zniecierpliwieniem, nadmierną gadatliwością, brakiem zainteresowania, dezorientacją klienta, negatywnym nastawieniem, • wyjaśnianie zaistniałych problemów (docieranie do osób, z którymi chcemy rozmawiać, wyjaśnianie problemu, budowanie relacji współpracy). |
| <p>Rozwijanie sprzedaży „Pomost w przyszłość”</p> | <ul style="list-style-type: none"> • jak zamykać sprzedaż w sposób satysfakcjonujący dla Klienta i dla nas, • jak radzić sobie w sytuacjach windykacji. |

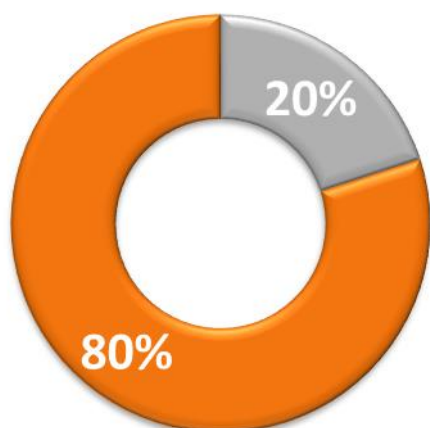
PODSUMOWANIE



- **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 (z udziałem członków zespołu OPEN), wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki** zawodowej uczestnika,

Warsztaty nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikowi 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:

Ewa Orlik - Marciniak – trener, doradca biznesowy, coach

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem.

Ma doświadczenie w zakresie diagnozy (Assessment & Development Center, DiSC), realizacji badań metodą 270/360 stopni, badania satysfakcji z pracy oraz wdrażania modeli rozwojowych w organizacjach. Współpracuje z międzynarodowymi korporacjami przy realizacji rozbudowanych projektów HR dotyczących budowy modeli kompetencyjnych, systemów okresowej oceny pracy, systemów motywacyjnych.

Jako konsultant i trener prowadzi szkolenia i warsztaty dla liderów i menedżerów, trenerów wewnętrznych oraz pracowników działów HR.

Prowadzi coachingi indywidualne dla menedżerów najwyższego szczebla. Specjalizuje się w realizacji projektów rozwojowych dla kadry zarządzającej, szczególnie w firmach o działalności produkcyjnej. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako praktyk współpracuje ze środowiskiem akademickim. Prowadzi zajęcia z przedmiotów psychologicznych w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest autorem tematycznych publikacji i artykułów.

Trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm:

Amcor Tobacco Packaging, Aquanet, AVK Armadan, Avon, Blum, Bolsius, BP Europa, Colgate-Palmolive Manufacturing, Dalkia Poznań, DBL Poznań, Enea, Europol Meble, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Fair Packaging, Firestone Industrial Products, Fresenius Medical Care, Fresenius Nephrocare, Guardian, Hempel Manufacturing, Hotel Reservation Service, Hunter Douglas Fabrication, IBB Andersia Hotel, Ideaexp, MTP, IKEA Industry Poland, Imperial Tobacco, Inalfa, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, Kimball Electronics, KPS, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopold Meble, Limagrain, M&W Spedition, Magna Automotive, Malta-Decor, MAN Accounting Center, MAN Bus, Neapco, Novartis, Novol, Operator Logistyczny Paliw Płynnych, Piotr i Paweł, Plastique, Polinova Polska, Promax, Przedsiębiorstwo Społeczne Diakonijna, Roedel & Partner, Schattdecor, Słodownia Soufflet, Solid Logistics, Steico, Südzucker Polska, Synthos, Telekomunikacja Polska, Topex, Toruńskie Zakłady Materiałów Opatrunkowych, TUI, Unilever, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wavin Metalplast-Buk, Widzialni.pl, Wika Polska, Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu, ZRUG.

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: | 13-14.08.2020 r. |
| Miejsce: | 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). |



Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz

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

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl