



OPEN  
konsultacje & szkolenia

## EFEKTYWNA SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA - kompendium wiedzy dla nowego handlowca

### oferta szkolenia otwartego

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i rozwijanie kluczowych kompetencji sprzedaży i obsługi klienta. Szkolenie dedykowane jest dla osób, które zaczynają przygodę ze sprzedażą zarówno w kontakcie bezpośrednim jak i telefonicznym. W trakcie szkolenia uczestnicy poznają podstawowe zasady i sprawdzone techniki prowadzenia rozmów handlowych oraz zwiększą pewność siebie w obszarze obsługi klienta.

#### **Sposób pracy podczas szkolenia:**

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania z różnych branż,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach **symulacyjnych**,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**.

Trener prowadzący:  
**Łukasz Kukorowski**

Liczebność grupy:  
**3 – 5 osób**

Termin realizacji:  
**2-3.10.2023**

Czas trwania:  
2 dni szkoleniowe  
w godz.  
**9:00-16:00**

Miejsce realizacji:  
**ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań**

**OPEN**  
**Konsultacje i Szkolenia**  
Ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań

**Julita**  
tel. 881 036 989

[www.open-szkolenia.pl](http://www.open-szkolenia.pl)



## PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie 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, które rozpoczynają swoją karierę jako sprzedawca, handlowiec lub pracownik działu obsługi klienta i chcą poznać wiedzę z zakresu psychologii sprzedaży, zyskać kompetencje miękkie, takie jak komunikacja, negocjacje, finalizacja sprzedaży oraz poznać sposoby radzenia sobie w różnych sytuacjach w kontakcie z klientem.

## ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<b>1. Nowa sprzedaż</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dzisiejszy klient - jego oczekiwania i potrzeby,</li> <li>• sprzedaż oparta o zaufanie, partnerstwo, kompetencję,</li> <li>• challenger - czyli kto?</li> <li>• identyfikacja „ból klienta”, dopasowanie i indywidualne podejście.</li> </ul>
<b>2. Proces sprzedaży</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etapy sprzedaży,</li> <li>• prospecting, kontrakt, rola przygotowania,</li> <li>• jak wygląda Twój lejek sprzedaży,</li> <li>• elevator pitch.</li> </ul>
<b>3. Psychologia sprzedaży</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rola nastawienia,</li> <li>• techniki wywierania wpływu,</li> <li>• mental resilience, psychika sprzedawcy,</li> <li>• motywacja mimo odmowy.</li> </ul>
<b>4. Budowanie relacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• budowanie partnerskich relacji, poszukiwanie rozwiązań,</li> <li>• intencje w komunikacji,</li> <li>• parafraza i odzwierciedlenie, pytania, klaryfikacje,</li> <li>• techniki aktywnego słuchania, zbierania informacji.</li> </ul>

<b>5. Komunikacja transformująca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• techniki aktywnego słuchania,</li> <li>• uzasadnienie propozycji – siła argumentacji,</li> <li>• zmiana języka negatywnego na pozytywny,</li> <li>• język korzyści.</li> </ul>
<b>6. Zrozumienie klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mapa empatii, analiza sytuacji klienta,</li> <li>• przyjęcie perspektywy klienta i czynniki satysfakcji,</li> <li>• zmiana perspektywy, szukanie porozumienia,</li> <li>• dostosowanie kodu do danego typu klienta, dostrajanie.</li> </ul>
<b>7. Negocjacje w sprzedaży</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podstawowe techniki negocjacyjne w sprzedaży</li> <li>• rozpoznanie własnego stylu negocjacyjnego</li> <li>• mózg w negocjacjach</li> </ul>
<b>8. Obiekcje w sprzedaży</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dlaczego bez obiekcji nie ma sprzedaży?</li> <li>• zasady pracy z obiekcjami,</li> <li>• najczęstsze obiekcje i techniki ich przełamania,</li> <li>• obiekcje a zmylenia.</li> </ul>
<b>9. Finalizacja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skuteczne techniki zamykania sprzedaży,</li> <li>• metody łamania oporu przed zamknięciem,</li> <li>• rozpoznawanie sygnałów i wykorzystanie gotowości zakupowej,</li> <li>• sygnały werbalne i niewerbalne.</li> </ul>
<b>10. Standard obsługi klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asertywna obsługa -radzenie sobie w trudnych sytuacjach,</li> <li>• jak skutecznie wykorzystać konflikt?</li> <li>• humor i optymizm, budowa właściwego nastawienia,</li> <li>• efekt WOW w sprzedaży i obsłudze klienta.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza konkretnych sytuacji sprzedażowych,</li> <li>• analiza trudnych sytuacji w obsłudze klienta,</li> <li>• symulacja zamykania sprzedaży,</li> <li>• analiza typowych błędów w kontakcie z klientem.</li> </ul>

## PODSUMOWANIE:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dyskusja podsumowująca,</b></li> <li>• wręczenie uczestnikom <b>certyfiatów</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.</li> </ul>
---	--

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	2-3.10.2023 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1490 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>diagnozę potrzeb</b> w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z wieloletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

**Julita Gotkowicz- Żok**

tel. 881 036 989

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

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**  
(kliknij w ikonę poniżej):



## 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, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały 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: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



## PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ  
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



SZKOLENIA OTWARTE



DZIAŁANIA ONLINE