

# **Promotor / handlowiec / przedstawiciel do spraw detalu; podstawy wiedzy o celach, metodach pracy, obsłudze klienta, stylu.**

## **Szkolenie jednodniowe Przegląd zagadnień**

### **Charakterystyka szkolenia:**

#### **Adresaci szkolenia:**

Specjaliści, pracownicy wykonawczy dz. handlowego, serwisu, inni wybrani

#### **Cele szkolenia:**

- Uświadomienie, jak prowadzić sprzedaż i relacje z klientem, aby osiągać cele przedsiębiorstwa.
- Doskonalenie warsztatu pracy sprzedawcy/doradcy – szczegóły jej specyfiki.
- Zapoznanie z celami handlowca.
- Przedstawienie optymalnych metod pracy.
- Doskonalenie dobrej obsługi klienta.
- Wskazanie dróg rozwoju indywidualnego stylu pracy sprzedawcy / handlowca / doradcy.
- Identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju zawodowego.
- Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.
- Doskonalenie umiejętności sprzedaży stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

**Zakres tematyczny, program:**

## Wstęp

- Omówienie treści dnia
- Metodyka pracy **ćwiczenie** – praca indywidualna – podajcie przykłady możliwych scenariuszy; działań oraz treści rozmowy – główne punkty - prezentacje
  1. rola sprzedaży i sprzedawcy w działalności przedsiębiorstwa
    - cechy sprzedawcy **ćwiczenie** – metodą „burzy mózgów”, dyskusja
  2. prezentacja cech zalet i korzyści produktów firmy w oparciu o potrzeby klienta i jego osobiste korzyści  
**ćwiczenie** – własne przykłady – praca w podgrupach, prezentacje – dyskusja
  3. psychologiczne aspekty technik sprzedaży
    - wywieranie wpływu a manipulacja
      - i. **ćwiczenie; 3 pytania – dyskusja**
  4. metody łagodzenia dysonansu pozakupowego
    - zmniejszanie ryzyka powstania dysonansu
  5. zasady rozmów z trudnymi klientami
    - Typy trudnych klientów **ćwiczenie** – własne przykłady – praca w podgrupach, prezentacje - dyskusja
  6. nawyki związane z rozwojem osobowym
    - wyrabianie i utrzymanie nawyków
  7. **Ćwiczenie** - Rozmowa z klientem - odgrywanie ról – scenki

Celem tego ćwiczenia jest nauka zastosowania proponowanych metod zachowania podczas rozmów z klientami

## **Stosowane metody szkoleniowe:**

Analiza przypadków, ćwiczenia zespołowe, indywidualne, dyskusje kierowane, własne metody treningowe, wykład.

Szkolenie będzie realizowane metodami warsztatowymi, angażującymi uczestników, przewidziane są m.in.:

- odgrywanie scenek
- ćwiczenia w podgrupach
- praca indywidualna

## **Uzasadnienie:**

Dostarczenie wiedzy przygotowującej praktycznie do zadań. Ćwiczenia pomagają zidentyfikować obszary wymagające doskonalenia i zbliżają do sytuacji rzeczywistych. Pomagają skonfrontować wyobrażenia z realiami. Dostarczają własnych doświadczeń.

## **Spodziewane rezultaty:**

Praktyczne doskonalenie warsztatu pracy, zdobycie narzędzi poprzez usystematyzowanie wiedzy i umiejętności oraz zdobycie nowych. Wymiana doświadczeń i nawiązanie relacji w zespole. Zmniejszenie poziomu niepewności, nabranie wiary w siebie i przekonania, że wszystko „jest w rękach” szkolącego się. Oswojenie z ewentualnymi utrudnieniami, stawienie im czoła, przygotowanie się „do ataku i obrony”.

## **Uczestnicy, miejsce, termin, czas trwania szkolenia:**

**Uczestnicy:**

Grupa do 12 osób

**Miejsce:**

Pomieszczenie – sala wyznaczona przez zlecającego

**Termin szkolenia:**

Do ustalenia

**Czas trwania szkolenia:**

Łączna liczba dni: 1

Łączna liczba godzin: 8

**Inne:****Potrzebne będą:**

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia

Ponadto: ekran lub biała (jasna) ściana, flip chart, napoje.

**Wykorzystywane narzędzia:**

projektor multimedialny z prezentacją PowerPoint, kamera cyfrowa, drukowane materiały dla uczestników, długopisy, przywieszki, pisaki do ćwiczeń dla uczestników.