

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

pełen program szkoleniowy

2 dni.

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.
- Zdobywanie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem.
- Zdobywanie nowej wiedzy i umiejętności.
- 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

- Cele szkolenia
- Omówienie treści dwóch dni
- Metodyka pracy **ćwiczenie** – praca indywidualna – podajcie przykłady możliwych scenariuszy; działań oraz treści rozmowy – główne punkty - prezentacje
 1. rola sprzedaży i sprzedawcy w działalności przedsiębiorstwa
 - czym jest sprzedaż **ćwiczenie** – praca w podgrupach, prezentacje, dyskusja
 - rola personelu sprzedaży **ćwiczenie** - praca w podgrupach, prezentacje, dyskusja
 - cechy sprzedawcy **ćwiczenie** – metodą „burzy mózgów”, dyskusja
 2. komunikacja z klientem
 - obsługa to... waga obsługi
 - etapy rozmowy
 3. prezentacja cech zalet i korzyści produktów firmy w oparciu o potrzeby klienta i jego osobiste korzyści
 - **Rozmowa z klientem – odgrywanie ról – 2 scenki (1, 2)**
 4. psychologiczne aspekty technik sprzedaży
 - wywieranie wpływu a manipulacja
 - i. **ćwiczenie; 3 pytania – dyskusja**
 - **Ćwiczenie** - sytuacje manipulacyjne - test
 - **Ćwiczenie – Rysowanie**

- Rozmowa z klientem – odgrywanie ról – 2 scenki (3, 4)
5. metody łagodzenia dysonansu pozakupowego
- sześć metod
 - zmniejszanie ryzyka powstania dysonansu
6. zasady rozmów z trudnymi klientami
- Typy trudnych klientów **ćwiczenie** – własne przykłady – praca w podgrupach, prezentacje - dyskusja
 - Rozmowa z klientem – odgrywanie ról – 2 scenki (5, 6)
7. zasady pracy w zespole
- **szklanka – ćwiczenie**
8. nawyki związane z rozwojem osobowym
- wyrabianie i utrzymanie nawyków
 - przygotowanie na cios, odpowiednie nastawienie
 - inne cechy sprzedawcy

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: 2

Łączna liczba godzin: 16

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.