

Proces i techniki sprzedaży

w tym;

techniki sprzedaży, budowanie lojalności z

klientem,

obsługa klienta

przeгляд zagadnień

1 dzień.

Charakterystyka szkolenia:

Adresaci szkolenia:

pracownicy mający kontakt z klientami

Cel szkolenia:

- Przygotowanie do pracy sprzedawcy/doradcy – omówienie jej specyfiki.
- Wskazanie kierunku jak być skutecznym, aby dojść do sukcesu w sprzedaży.
- Poznanie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem.
- Poznanie narzędzi do efektywnego przeprowadzenia procesu sprzedaży.
- Zdobywanie nowej wiedzy i umiejętności.
- Odpowiedź na pytanie, kim jest klient i jaka jest jego rola oraz charakterystyka.
- 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

- Cel szkolenia
- Omówienie treści dnia
- **Ćwiczenie.** Kim jest klient?
- **Ćwiczenie.** Zachowania pracowników działu obsługi klienta / sprzedawców i ich wpływ na klienta i jego lojalność
 1. proces sprzedaży
 - grupy potrzeb ludzkich
 - proces dokonywania decyzji zakupowych
 2. kontakt z klientem, obsługa klienta – pierwsze wrażenie, ustalenie potrzeb
 - aktywne słuchanie, aktywna rozmowa
 3. komunikacja sprzedawcy z klientem
 - skuteczne komunikowanie werbalne i pozawerbalne
 - język sprzedawcy
 - pytania
 - **Ćwiczenie** w podgrupach. Zamień pytania zamknięte na pytania otwarte.
 - parafraza
 - **Ćwiczenie.** Sparafrazuj zdania, używając zwrotów charakterystycznych dla parafrazy.
 4. prezentacja cech i korzyści produktów firmy
 - aktor
 - etapy prezentacji
 - Cecha Zaleta Korzyść
 - **Ćwiczenie** Podaj produkty/usługi waszej oferty. Uzupełnij tabelę.
 - **Rozmowa z klientem – odgrywanie ról**
 5. psychologiczne aspekty technik sprzedaży
 - reguły/zasady wywierania wpływu
 6. sposoby finalizowania sprzedaży
 - sygnały zakupu
 - jak zamknąć sprzedaż?
 7. zasady rozmów z trudnymi klientami
 - klienci nie lubią...

- jak radzić sobie w trudnych sytuacjach?
 - **Rozmowa z klientem – odgrywanie ról**
8. materiały promocyjne wykorzystywane w czasie sprzedaży
 9. 10 rad skutecznego 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 przeglądowej, dającej wiele możliwości; pracy z klientem, osiągnięcia sprzedaży i przygotowującej praktycznie do zadań.

Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.

Doskonalenie umiejętności pracy z klientem stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

Spodziewane rezultaty:

Praktyczne przygotowanie do pracy sprzedawcy, poznanie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem.

Uczestnicy, miejsce, termin, czas trwania szkolenia, inne:

Uczestnicy:

Grupa – optymalnie 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:

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia, ekran lub biała (jasna) ściana, napoje, papierowa tablica flip-chart.

Wykorzystywane narzędzia:

Projektor cyfrowy, komputer, kamera wideo, prezentacja multimedialna, flip-chart, materiały drukowane, papier, długopisy