

Efektywna sprzedaż

Cele szkolenia

- Określenie i poznanie w praktyce mechanizmów sprzedaży i czynników zapewniających sukcesy na tym polu;
- Opanowanie konkretnych umiejętności przydatnych w procesie sprzedaży i obsługi klienta;
- Rozszerzenie posiadanej wiedzy o komunikowaniu się i zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji z klientem w kontekście typologii klienta;
- Nabycie umiejętności radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta i własnym stresem;
- efektywne uwzględnianie zastrzeżeń klienta

Zakres tematyczny szkolenia

- standardy obsługi w procesie sprzedaży
- budowania satysfakcjonujących obie strony relacji z klientami
- etapy procesu sprzedaży; efektywna rozmowa handlowa; finalizacja procesu sprzedaży
- stosowanie języka korzyści dla klienta
- metody postępowania i techniki ułatwiające sprzedaż
- typy klientów i sposoby postępowania z nimi
- skuteczna komunikacja z klientami z uwzględnieniem sytuacji konfliktowych i typologii klienta

Metody pracy:

Warsztat praktyczny, case study, psychodrama z użyciem kamery, wykorzystanie testów do indywidualnej diagnozy predyspozycji psychologicznych i typu reagowania w sytuacjach trudnych

Program szkolenia

1. Rozpoczęcie szkolenia
2. Specyfika zawodu sprzedawcy.
3. Standardy obsługi klienta.
4. Dlaczego klienci odchodzą do konkurencji
5. Ćwiczenie w podgrupach prezentacja rezultatów, omówienie.
6. 1.Ćwiczenie p.t. Dlaczego klienci odchodzą?
7. 2.Dyskusja moderowana
8. 3. Ćwiczenie w 3 podgrupach
9. Czynniki sukcesu w sprzedaży
10. Dekalog dobrych praktyk w sprzedaży
11. Ćwiczenie podgrupach , dyskusja
12. Typologia zachowań klientów
13. Typologia kolorystyczna F. Littauer w praktyce
14. Test, praca w podgrupach
15. Ćwiczenie z kamerą, dyskusja.
16. Psychologia klienta – jak zrozumieć motywacje i problemy klientów?
17. praca w podgrupach, mini wykład
18. Psychologia sprzedaży.
19. Etapy procesu sprzedaży
20. Ćwiczenie z kamerą, feedback trenerski, dyskusja.
21. Model PCK w prezentowaniu produktów firmy Ćwiczenie z kamerą, dyskusja.
22. Profesjonalna komunikacja z klientem.
23. Rozmowa handlowa w praktyce.
24. Case study, symulowane scenki konkretnych rozmów handlowych
25. – Zamiana cech produktu na korzyści klienta.
26. Cele etapów rozmowy handlowej
27. Praca podgrupach, analiza
28. Psychologia kontaktów handlowych.
29. Rodzaje rozmów handlowych
30. Praca w grupach, wspólne wnioski.
31. Praca w parach – symulacja rozmowy telefonicznej z klientem
32. Sytuacje konfliktowe i jak sobie z nimi radzić
33. Test Thomasa-Killmana.
34. Ćwiczenie indywidualne, omówienie wyników, mini wykład, dyskusja.
35. Trudne sytuacje w sprzedaży
36. Zastosowanie asertywnych technik w sprzedaży
37. Ćwiczenie –odpieranie obiekcji
38. Praca w parach, analiza z wykorzystaniem nagrań video, feedbacku trenera
39. Ćwiczenia w małych zespołach.
40. Warsztat z kamerą
41. feedback uczestników i trenera
42. Runda podsumowująca szkolenie.
43. Zwierciadło zespołu
44. Performing
45. Zakończenie szkolenia.

Czas trwania

2 dni (16 godzin)

Certyfikat

Uczestnicy szkolenia otrzymują imienne certyfikaty sygnowane przez Expose sp. z o. o.

Cena szkolenia zawiera

- ✓ przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia przez doświadczonego trenera
- ✓ wystawienie certyfikatów po zakończonym szkoleniu
- ✓ rekomendacje dla uczestników szkolenia w zakresie dalszej pracy w obszarze szkolenia
- ✓ opiekę koordynatora szkolenia
- ✓ całodzienny serwis kawowy oraz lunch