

Cel szkolenia

Kontaktując się z klientem musisz Państwo jak najatrakcyjniej i najrzetelniej zaprezentować ofertę, firmę i siebie. W krótkim czasie powinni Państwo zainteresować Klienta i nawiązać z nim kontakt. Jak to zrobić? Wszystko zależy od sposobu i jakości komunikacji. Jak się przygotować do takiego spotkania i jak przekazać informacje, aby zainteresować klienta? Jak pokonać dystans i nawiązać z nim kontakt? Tego wszystkiego nauczymy Państwa na naszym szkoleniu.

Po przeprowadzonym szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- aktywnie szukać klientów oraz planować sprzedaż długo- i krótkoterminowe,
- odpowiednio „zaprezentować się” w rozmowach telefonicznych,
- zastosować nowo poznane reguły i techniki do zjednania klienta,
- odpowiednio zareklamować produkt i zlikwidować obiekcje klienta.

Program szkolenia

1. Planowanie i przygotowanie się do sprzedaży.

- Aktywna sprzedaż – jak szukać klientów?
- Planowanie długoterminowe i krótkoterminowe sprzedaży.

2. Komunikacja z klientem przez telefon.

- Planowanie rozmowy telefonicznej (wychodzącej).
- Przyjmowanie rozmów telefonicznych.
- Wskazówki do prowadzenia rozmów przez telefon.
- Komunikacja za pomocą Internetu.

3. Rozpoczęcie kontaktu z klientem – znaczenie komunikacji niewerbalnej i werbalnej.

- Pierwsze wrażenie - jak zdobyć przychylność klienta od pierwszego wrażenia?
- Reguły witania i przyjmowania gości.
- Postawa - mowa ciała.
- Ubiór i makijaż biznesowy.
- Wstępne gry klientów - Trudne zachowania klienta we wstępnym kontakcie – jak je przekraczać i sobie z nimi radzić?

4. Ujawnianie potrzeb klienta – umiejętności komunikacji z klientem.

- Sztuka zadawania pytań jako narzędzie odkrywania potrzeb.
- Sztuka słuchania.
- Narzędzia aktywnego słuchania.

5. Prezentacja zalet produktu w kategoriach korzyści dla klienta.

- Cecha, zaleta, korzyść.
- Jak szybko zaprezentować produkt adekwatnie do potrzeb klienta? - zasady prezentowania produktu, oferty.

6. Eliminowanie obiekcji Klienta.

- Jak rozumieć zastrzeżenia klienta?
- Metody przewycięzania zastrzeżeń.
- Wspomaganie klienta w podejmowaniu decyzji kupna.

7. Zamykanie procesu sprzedaży.

- Metody finalizowania sprzedaży.

8. Obsługa klienta po sprzedaży.

- Sposoby utrzymania relacji po sprzedaży
- Zmiana relacji z dostawcy na doradcę.

9. Przyjmowanie skarg i reklamacji.

Metody stosowane podczas szkolenia:

Podczas szkolenia stosujemy autorskie aktywne metody szkoleniowe, m.in.:

- ✓ Mini-wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnych.
- ✓ Moderowane dyskusje grupowe.
- ✓ Case study.
- ✓ Analiza realnych sytuacji zaczerpniętych z życia, dzięki czemu uczestnicy uzyskają praktyczne wskazówki do wykorzystania „od ręki”.
- ✓ Symulacje realnych sytuacji – ćwiczenia praktyczne.
- ✓ Odgrywanie ról – sesja ćwiczeniowa z użyciem kamery video.

Nasz trener

- **Wioletta Sulima** - psycholog. Od wielu lat pracuje jako trener w biznesie (od 1997 r.). Przygotowuje i prowadzi szkolenia dla działów sprzedaży, głównie w zakresie technik sprzedaży, obsługi klienta, komunikacji, negocjacji, wywierania wpływu oraz planowania i organizacji pracy w działach handlowych. Umiejętności trenerskie zdobyła w ramach transferu wiedzy w British Now How Fund realizowanego dla polskich firm szkoleniowych. Specjalizuje się w zajęciach warsztatowych obejmujących umiejętności z zakresu technik sprzedaży, negocjacji handlowych, prezentacji handlowych oraz obsługi klienta.

Posiada wieloletnie doświadczenie handlowe i negocjacyjne w bezpośrednim kontakcie z klientem. Bezpośredni kontakt zawodowy i umiejętności trenerskie pozwalają jej na przygotowanie do każdego Szkolenia zestawu ćwiczeń warsztatowych najlepiej odpowiadających potrzebom uczestników. W ćwiczeniach wykorzystuje kamerę wideo, co pozwala uczestnikowi na obejrzenie samego siebie

Prowadzi także szkolenia dla kadry menedżerskiej z zakresu kompetencji menedżerskich, negocjacji i psychologicznych aspektów zarządzania.

Zrealizowała szkolenia dla wielu firm, m.in. Winuel SA; KGHM Polska Miedź SA, KGHM ECOREN SA, Sygnity SA w Warszawie, Mahle Sp. z o.o. w Krotoszynie; Pol-Motors Sp. z o.o.; Uni-Truck Sp. z o.o., Max Elektronik SA w Zielonej Górze i in.

Współpracuje i prowadzi zajęcia w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu w Szczecinie.

Miejsce i terminy realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane będzie w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania EDUKACJA, ul. Krakowska 56-62; 50-425 Wrocław.



TERMIN SZKOLENIA:

- 23-24 marca 2020 r.
- 3-4 września 2020 r.

Szkolenie obejmuje **14 godzin** dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9⁰⁰ do 15¹⁵. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w kursie wynosi **1090,00 PLN** + 23% VAT (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT).

Koszt ten obejmuje:

- udział w 14 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

APM

tel.: +48 531 972 279

e-mail: szkolenia@apm.wroclaw.pl

www.apm.wroclaw.pl

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48

VI. O nas

Firma APM powstała w 2009 roku i jest odpowiedzią na coraz większe zapotrzebowanie rynku na outsourcing usług IT oraz na praktyczną wiedzę związaną z wykorzystywaniem programów komputerowych w działalności firm, głównie Excela, PowerPointa i MS Project. Od dłuższego czasu realizujemy także szkolenia z zakresu produkcji i optymalizacji procesów produkcji, logistycznych i jakościowych a także zarządzania, HR i handlu.

Specjalizujemy się w budowaniu zindywidualizowanych projektów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb Klientów. Nasze szkolenia i warsztaty opieramy na rozpoznanym zapotrzebowaniu firm. Ważnym aspektem jest dobór trenerów, którzy posiadają wieloletnie doświadczenie praktyczne w zarządzaniu określonym obszarem działalności firmy. Oferowane szkolenia i treningi rozwijają praktyczne umiejętności poprzez stosowanie aktywnych metod szkolenia.