

Techniki i dobre praktyki sprzedażowe



Celem treningu jest wyposażenie handlowców w zestaw narzędzi i technik zwiększających efektywność sprzedażową uczestników:

- ◆ Kształtowanie umiejętności budowania pozytywnych relacji z Klientami, nastawienia na wysoką jakość obsługi klienta i jednoczesną realizację celów sprzedażowych.
- ◆ Przećwiczenie standardów sprzedaży - powtarzalnych strategii pracy z klientem, które podnoszą skuteczność sprzedaży i budują wizerunek firmy.
- ◆ Dostarczenie uczestnikom praktycznych technik komunikacyjnych, które rozwiną ich umiejętności sprzedażowe.
- ◆ Przepracowanie trudnych sytuacji, z którymi uczestnicy spotykają się w trakcie pełnienia codziennych obowiązków, w powiązaniu z poszukiwaniem gotowych pomysłów na rozwiązania.
- ◆ Budowanie pewności siebie, poznanie własnych mocnych stron i rozwój obszarów wymagających wsparcia.

Trening daje uczestnikom okazję do praktycznego przećwiczenia i udoskonalenia wybranych miękkich umiejętności niezbędnych w efektywnym prowadzeniu długotrwałej relacji z klientem.

Szkolenie prowadzone jest w małych grupach, metodami mocno aktywizującymi uczestników ponieważ:

- Doskonalenie umiejętności współpracy z klientem wymagają przeprowadzenia wielu symulowanych ćwiczeń;
- Podczas szkoleń zupełnie nieprzydatne (lub w bardzo małym stopniu) jest omawianie wiedzy teoretycznej. Przydatna jest natomiast praca nad konkretnymi sytuacjami jakie pracownik spotyka i nad standardem kontaktu (zgłoszenie, przejmowanie kontroli, zadawanie pytań, udzielanie informacji, itp.).
- Pracownik obsługujący klientów musi mieć wyrobiony zestaw nawyków. Gdy prowadzi rozmowę, nie może długo zastanawiać się nad odpowiedzią. Powinien umieć zastosować konkretny schemat reakcji.

Metody prowadzenia treningu:

- Uczestnicy ćwiczą i trenują konkretne zachowania obsługowe/handlowe;
- W trakcie ćwiczeń stosujemy kamerę wideo;
- Trener analizuje zapisane na kamerze zachowania. Dzięki temu uczestnicy dostrzegają mikroumiejętności i szczegóły, które decydują o efektywności handlowej;
- W trakcie szkolenia trener dba o przyjazną atmosferę i sposób udzielania feedbacku

Program szkolenia

1. Wprowadzenie

- Gra handlowa na rynku, psychologia klienta/kupca i sprzedawcy
- Perspektywa i strategia sprzedawcy i kupującego
- Przygotowanie do sprzedaży - opracowanie planu sprzedaży czyli długofalowej relacji z klientem

2. Standard wizyty handlowej - poprowadzenie spotkania handlowego zgodnie z etapami od otwarcia do zamknięcia

- Umawianie się na spotkanie, wizytę
- Etapy wizyty
- Otwarcie wizyty
- Elementy wizerunkowe
- Etykieta handlowa
- Radzenie sobie ze wstępnym oporem klienta

3. Prowadzenie rozmowy za pomocą pytań handlowych - badanie potrzeb i motywacji zakupowych Klienta

- Zdobywanie informacji, poznawanie oczekiwań i możliwości klienta
- Techniki zachęcające do mówienia, pozwalające zdobywać informacje
- Techniki pozwalające minimalizować błędy w komunikacji

4. Prezentacja propozycji handlowej

- Prezentacja oferty językiem korzyści c „pod potrzeby klienta”- dobieranie składników oferty w sposób najbardziej efektywny dla Klienta
- Model PCK - dobieranie sposobu prezentacji oferty zgodnie z preferencjami Klienta

5. Pokonywanie zastrzeżeń i zasady dawania ustępstw

- Techniki radzenia sobie z obiekcjami - sposoby prezentowania ceny
- 4 zasady targowania się - jak zadowolić klienta i osiągnąć własne interesy?
- Umiejętność ustępowania i stawiania warunków

6. Domykanie kontaktu, finalizacja sprzedaży

- Metody finalizacji
- Planowanie następnych kroków kontaktu

7. REKLAMACJE, TRUDNE SYTUACJE, TRUDNI KLIENCI...- przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk reagowania w opanowany i profesjonalny sposób

- Standardy postępowania w sytuacjach trudnych - jak poradzić sobie z podstawowymi trudnościami, które mogą się zdarzyć w trakcie kontaktu z klientem?

- Stosowanie technik asertywnych, dzięki którym panujemy nad emocjami własnymi i Klienta
- Przyjmowanie krytyki klienta- jak reagować na zarzuty klienta
- Przyjmowanie reklamacji
- Skargi uzasadnione I nieuzasadnione

Prowadzący szkolenie:

Profesjonalny Zespół trenerów OTREK

Organizacja szkolenia

Harmonogram szkolenia

14 godz. dydaktycznych	
09.00- 10.30	Zajęcia
10.30 – 10.45	Przerwa kawowa
10.45 – 12.15	Zajęcia
12.15 – 12.45	Przerwa na lunch
12.45– 14.15	Zajęcia
14.15 - 14.30	Przerwa kawowa
14.30 – 15.15	Zajęcia

- 14 godzin dydaktycznych zajęć,
- przekazanie uczestnikowi szkolenia kompletu materiałów,
- zapewnienie trenerów,
- zapewnienie przerwy kawowej, lunchu
- zaświadczenia dla uczestników o uczestnictwie w szkoleniu,
- nadzór organizacyjny.



Katarzyna Aleksandrowicz

Dyrektor Biura Szkoleń

kom. 609 502 546 e-mail: szkolenia2@otrek.com.pl