

UMAWIANIE SPOTKAŃ PRZEZ TELEFON I OBSŁUGA LEADÓW - FORMA ZDALNA

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracownikówusługa prowadzona w formie zdalnej
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2020/01/23/16236/519504		
Cena netto	1 900,00 zł	Cena brutto	1 900,00 zł
Cena netto za godzinę	118,75 zł	Cena brutto za godzinę	118,75
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	16		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-05-14	Termin zakończenia usługi	2020-05-15
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-27	Termin zakończenia rekrutacji	2020-05-06
Maksymalna liczba uczestników	15		
Kategoria główna KU	Zarządzanie i organizacja		

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		BIURO RACHUNKOWE BIUREX SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	
Osoba do kontaktu	Jolanta Cadera	Telefon	607033240
E-mail	jolanta.cadera@biurex.pl		

Cel usługi

Cel biznesowy

Zwiększenie ilości umawianych spotkań handlowych o minimum 10% miesięcznie po zakończeniu szkolenia.

Cel edukacyjny

Po zakończeniu szkolenia uczestnik zna nowoczesne metody nawiązywania kontaktu z klientem przez telefon. Uczestnik potrafi dokonać zmiany swoich ograniczających przekonań i wyobrażeń o telemarketingu. Uczestnik wie, w jaki sposób kontaktować się z klientami, by interesować ich posiadaną ofertą i odbywać więcej spotkań. Uczestnik wie w jaki sposób prowadzić rozmowy z potencjalnymi klientami z leadów, by zainteresować ich, wzbudzić chęć posiadania i przekonać do zakupu. Uczestnik posiada kompetencje społeczne wspierające skuteczne umawianie się na spotkania i obsługę leadów oraz motywację niezbędną do wykorzystania pozyskanej wiedzy w praktyce.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla przedsiębiorców, przedstawicieli handlowych, sprzedawców, telemarketerów, pracowników obsługi klienta.

Dzień 1

1. Przekonania i problemy

- Rozpoznanie osobistych przekonań
 - Zmiana ograniczających przekonań na temat sprzedaży
 - Największe problemy sprzedawców w telemarketingu
2. Wyznaczanie celów
 - Wyznaczanie celów osobistych
 - Wyznaczanie celów sprzedażowych
 - Wyznaczanie celów finansowych
 3. Typologia klientów
 - Typologia Klientów (preferencje komunikacyjne i perswazyjne)
 - Inteligencja emocjonalna w kontakcie telefonicznym
 4. Style społeczne
 - Typologia stylów społecznych
 - Diagnoza własnego stylu społecznego

Dzień 2:

1. Tworzenie avatara i pierwsze wrażenie
 - Tworzenie avatara klienta, który będzie klientem idealnym, aby do niego dopasować sposób tworzenia komunikacji sprzedażowej, miejsca poszukiwania i sposób rozmawiania, wskazywanie miejsc gdzie i jak można klientów na swoje usługi.
 - Przedstawienie modelu SUPPER2, który pozwala zrobić najlepsze pierwsze wrażenie, zbudować nić porozumienia i dać sobie szansę na dalszy kontakt, jak zyskać uwagę w pierwszych sekundach rozmowy przez telefon.
2. Prospecting i lejek sprzedaży
 - Podstawowe założenia prospectingu – dlaczego klient nie chce umawiać się na spotkanie i jakich
3. Prospecting i lejek sprzedaży
 - Podstawowe założenia prospectingu – dlaczego klient nie chce umawiać się na spotkania i jakich zasad należy przestrzegać, aby to zmienić.
 - Najważniejsze elementy wpływające na skuteczność prospectingu: głos, emocje, entuzjazm, radzenie sobie z obiekcjami, zamykanie
 - Lejek sprzedaży – czym jest, co mówi o skuteczności w sprzedaży.
4. Skrypt ZAPROŚ
 - Schemat umawiania spotkań ZAPROŚ – sprawdzona metoda w postaci skryptu rozmowy do używania podczas umawiania spotkań z klientami przez telefon.
 - Metody budowania relacji z sekretarkami
5. Obsługa leadów
 - W jaki sposób skutecznie rozmawiać z potencjalnym klientem by kupić
6. Tworzenie argumentera obiekcji
 - Określenie obiekcji, jakie będą mieli klienci i dopisanie do nich sposobów odpowiedzi na nie

Wydruk zdarzenia

warunki techniczne

- a) platformę /rodzaj komunikatora - ZOOM Cloud Meetings
- b) minimalne wymagania sprzętowe - komputer z kamerą internetową, głośnikami oraz mikrofonem na oprogramowaniu Windows lub MacOS lub urządzenie mobilne z oprogramowaniem iOS lub Android.
- c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego - stabilne łącze internetowe przynajmniej 1.5 Mbps
- d) niezbędne oprogramowanie - aplikacja ZOOM Cloud Meetings
- e) okres ważności linku - brak limitu

sposób walidacji usługi: test online po zakończeniu szkolenia

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik

- Zrozumie swoje reakcje na odmowę i porażki i nauczy się radzić sobie z: nimi
- Zdiagnozuje swoje negatywne przekonania i dowie się jak je usunąć
- Pozna swój indywidualny styl społeczny i dzięki temu lepiej zrozumie siebie
- Nauczy się rozpoznawać styl społeczny klienta i przez to lepiej zrozumie siebie
- Nauczy się rozpoznawać styl społeczny klienta i przez to lepiej go zrozumie
- Wyznaczy swoje indywidualne cele życiowe
- Wyznaczy swoje indywidualne cele sprzedażowe
- Wyznaczy swoje indywidualne cele finansowe
- Stworzy indywidualny avatar swojego wymarzonego klienta
- Pozna najlepsze sposoby budowania pierwszego wrażenia
- Zrozumie na czym polega prospecting i jak należy rozmawiać z klientem aby chciał umówić się na spotkanie
- Pozna schemat umawiania spotkań i nauczy się go stosować
- Stworzy własny skrypt rozmowy z klientem
- Pozna najlepsze sposoby budowania relacji z sekretarkami
- Stworzy argumenter zbijania obiekcji do najczęściej występujących zastrzeżeń
- Nauczy się rozmawiać z tzw. Leadem i zamieniać go w klienta

Uczestnik będzie posiadał kompetencje społeczne wspierające skuteczne umawianie się na spotkania i obsługę leadów oraz motywacje niezbędną do wykorzystania pozyskanej wiedzy w praktyce.

Grupa docelowa

Szkolenie jest przeznaczone dla przedsiębiorców, przedstawicieli handlowych, sprzedawców, telemarketerów, pracowników obsługi klienta.

Opis warunków uczestnictwa

Decyduje kolejność zgłoszeń

Materiały dydaktyczne

1. Pliki dokumentów w formacie WORD
 2. Prezentacja szkoleniowa
 3. Certyfikat ukończenia szkolenia
-

Informacje dodatkowe

Usługa będzie nagrywana w celu kontroli.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Przekonania i problemy. Wyznaczanie celów. Typologia klientów. Style społeczne. - wykład, chat, ankiety.	2020-05-14	09:00	17:00	8:00
2	Tworzenie avatora i pierwsze wrażenie. Prospecting i lejek sprzedaży. Skrypt ZAPROŚ. Obsługa leadów. Tworzenie argumentera obiekcji - ćwiczenia, chat, współdzielenie ekranu, testy.	2020-05-15	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Karol Froń
Obszar specjalizacji	Szkolenia z zakresu sprzedaży, przywództwa, komunikacji, zarządzania, negocjacji.

Doświadczenie zawodowe	<p>Wykładowca akademicki AGH i ASBIRO, przedsiębiorca, mentalista i praktyk sprzedaży, zarządzania, biznesu, konsultant i doradca. Trener Brian Tracy International w Polsce. Autor książek „100 Taktycznych Zasad Sprzedaży”, „100 Taktycznych Zasad Przywództwa” i „Psychologia Sprzedaży, Telefonicznej”. Od 2013 prowadzi call center, Contact Center One, gdzie zatrudnia ponad 140, osób. Wykonał ponad 30 000 rozmów, handlowych, w ciągu 5 lat zatrudnił ponad 3200 pracowników i zbudował 20 zespołów handlowych. Twórca modeli: sprzedaży OK, Sprzedaż i przywództwa Dream Sales Team. Przeszkolił blisko 11000 osób i wierzy, że do odważnych świat należy. W życiu wykonał ponad 30 000 rozmów handlowych przez telefon. Współpracował z takimi firmami jak: Orange, T-Mobile, Play, KRD, Fortum, Login Trans, Global, Telemarketing, Global Investor Club. Twórca jedynej w sieci Akademii Sprzedaży: saleup.pl, z 40 godzinami materiałów video zwiększającymi zdolności sprzedażowe handlowców z każdej branży. Autor kursu on-line "23 Strategie Wybitnych Sprzedawców", który ukończyło ponad 1100 handlowców w ciągu 2 lat oraz 12 programów szkoleniowych dla sprzedawców. Certyfikowany coach Erickson Institute of Coaching.</p>
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Przeszkolił osobiście i on-line ponad 11000
Wykształcenie	Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego, certyfikowany coach Ericsson Institute of Coaching

Lokalizacja usługi

Adres:

**Tarnowska 15
25-394 Kielce, woj. świętokrzyskie**

Szczegóły miejsca realizacji usługi:

DUŻA SALA Duża sala (105 m²) to idealne miejsce na duże wydarzenia, konferencje i szkolenia - mieści nawet 70 słuchaczy. Przestronne wnętrze pozwala na prowadzenie zajęć kreatywnych, wymagających przestrzeni do ruchu. Wnętrze jest nowoczesne i w pełni multimedialne. Duży ekran i rzutnik ułatwiają prowadzenie prezentacji. Sala jest klimatyzowana i posiada własne zaplecze gastronomiczne oraz toalety. Jej lokalizacja pozwala na prywatność - pomieszczenie znajduje się na osobnym piętrze. Istnieje możliwość wykorzystania nagłośnienia, serwisu kawowego oraz komputerów z dostępem do internetu.

MAŁA SALA Mała sala (44 m²) to propozycja dla osób, które chciałyby zorganizować kameralne wydarzenie lub spotkanie - pomieści 25 słuchaczy. Wnętrze jest nowoczesne i w pełni multimedialne. Sala jest jasna i słoneczna. Mieści się na parterze budynku.

Warunki logistyczne: