

Techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

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

Numer usługi		2020/02/06/10142/527073	
Cena netto	960,00 zł	Cena brutto	960,00 zł
Cena netto za godzinę	60,00 zł	Cena brutto za godzinę	60,00
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		16	
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-17	Termin zakończenia usługi	2020-02-18
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-02-06	Termin zakończenia rekrutacji	2020-02-16
Maksymalna liczba uczestników		12	
Kategoria główna KU		Usługi	
Kategorie dodatkowe KU		Rozwój osobisty	

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0
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		HILLWAY Training & Consulting Drumlak, Kalinowski i Sawicka Sp. J.	
Osoba do kontaktu	Anna Zielińska	Telefon	+48 22 250 22 82
E-mail	info@hillway.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wzrost świadomości oraz wiedzy na temat procesu sprzedaży w firmie, zapoznanie z postawą asertywną w kontaktach oraz nabycie umiejętności sondowania potrzeb klienta i adresowania tych potrzeb

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

ROLA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

- Wizerunek obsługi Klienta
- Pro-aktywna postawa w obsłudze Klienta
- Złota i platynowa zasada obsługi Klienta
- Obecne problemy wynikające z kontaktów z Klientem
- Korzyści dla mnie i Firmy z efektywnej obsługi Klienta

SKUTECZNA SPRZEDAŻ PRZEZ TELEFON

- Czynniki psychologiczne wpływające na decyzję zakupu (motywacja do zakupu, potrzeby ekonomiczne, świadomość potrzeb)
- Potrzeby Klienta - klasyfikacja i metody identyfikowania potrzeb Klienta
- Wykorzystanie wiedzy o motywach zakupowych i potrzebach Klienta w trakcie rozmowy sprzedażowej
- Umiejętność wykorzystania informacji przy sprzedaży

- Wzbudzenie zainteresowania Klienta – wywoływanie pilności zakupu
- Przedstawienie oferty dostosowanej do potrzeb Klienta
- Posługiwanie się językiem korzyści
- Schemat efektywnej prezentacji – Cecha – Korzyść – Wyobrażenie
- Cechy i umiejętności skutecznego sprzedawcy

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W PROCESIE SPRZEDAŻY

- Cel i proces komunikacji w sprzedażowej rozmowie telefonicznej
- Przeszkody w efektywnej komunikacji sprzedażowej
- Fazy komunikacji: emocjonalna i racjonalna faza efektywnej komunikacji
- Elementy komunikacji w rozmowie telefonicznej
- Wykorzystanie głosu w celu skutecznej komunikacji
- Tempo mówienia
- Dynamika wypowiedzi
- Ton i siła głosu
- Modulowanie głosu
- Akcentowanie, intonacja

STRUKTURA TELEFONICZNEJ ROZMOWY SPRZEDAŻOWEJ

- Przygotowanie do rozmów sprzedażowych
- Etapy telefonicznej rozmowy sprzedażowej
- Powitanie i Autoprezentacja – tworzenie pierwszego wrażenia
- Badanie potrzeb, motywów zakupu Klienta
- Przedstawienie oferty dostosowanej do oczekiwań Klienta
- Próby finalizacji sprzedaży
- Pokonywanie zastrzeżeń i obiekcji Klienta
- Finalizacja – podsumowanie i zamknięcie sprzedaży

POZYSKIWANIE INFORMACJI OD ROZMÓWCY - ROZPOZNANIE UKRYTYCH I JAWNYCH POTRZEB KLIENTA

- Identyfikowanie jawnych i ukrytych potrzeb Klienta
- Umiejętność profesjonalnego zadawania pytań
- Ustalenie niezbędnych informacji i ich wykorzystywanie
- Zagrożenia płynące z biernego słuchania
- Techniki aktywnego słuchania w budowaniu relacji z rozmówcą
- Rodzaje słuchania (słuchanie marginalne, empatyczne i uważne)
- Potwierdzanie słuchania

TAKTYKI I TECHNIKI SKUTECZNEJ SPRZEDAŻY

- Rodzaje postaw sprzedawcy a ich wpływ na skuteczność sprzedaży
 - W jakim celu kontaktujesz się z Klientem?
 - Świadoma argumentacja a rezygnacja
 - Łagodzenie zastrzeżeń Klienta – kiedy Klient mówi – „za drogo”
 - Jak słabe strony oferty przedstawić jako zaletę?
 - Budowanie zaufania rozmówcy
 - Zapewnienie i utwierdzenie Klienta w przekonaniu, że dokonał właściwego wyboru
 - Przelamywanie oporów potencjalnego Klienta
 - Wpływ poznania potrzeb Klienta na skuteczność pokonania jego oporów
 - Najczęściej popełniane błędy w rozmowach sprzedażowych
-

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Poziom wiedzy:

- Poznanie sposobów zainteresowania Klienta ofertą
- Poznanie działań wpływających na decyzje zakupowe Klienta,
- Nabycie/ujednoczenie wiedzy z zakresu postawy asertywnej w relacjach z Klientem,
- Nabycie wiedzy z zakresu atrakcyjnego prezentowania ofert sprzedażowych (cecha-korzyść-wyobrażenie).

Poziom umiejętności:

- Zdobywanie umiejętności dostosowywania głosu w celu skutecznej komunikacji z Klientem,
- Nabycie umiejętności stosowania schematu efektywnego prowadzenia rozmów sprzedażowych,
- Nabycie umiejętności zastosowania metod zbijania obiekcji Klienta,

Poziom postawy:

- Zmiana postrzegania siebie, swoich możliwości w procesie sprzedaży, a co za tym idzie zmiana nastawienia,
- Uczestnicy nabędą przekonania do świadomego stosowania technik efektywnej sprzedaży,
- Uczestnicy wypracują postawę asertywną

Grupa docelowa

Uczestnikami szkolenia będą pracownicy firmy Amplifon Poland. Uczestnicy posługują się telefonem, jako głównym narzędziem pracy. Ich zadaniem jest obsługa klienta, prezentacja oferty firmy oraz telefoniczna sprzedaż usług.

Opis warunków uczestnictwa

PODPISANE ZAMÓWIENIE LUB UMOWA ZLECENIA REALIZACJI SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO

Szkolenia organizowane w formie zamkniętej, dedykowanej danej firmie, dopasowane do specyfik organizacji, branży i potrzeb uczestników.

JAK ORGANIZUJEMY SZKOLENIE ZAMKNIĘTE?

Szkolenia dedykowane HILLWAY to profesjonalne projekty rozwojowe z 2 dniowym szkoleniem bazowym, gdzie cykl edukacyjny jest wydłużony do 60-80 dni!

Optymalnie Model 2 +1 (2 dni szkolenia -> wdrożenie usprawnień -> 3-4 tygodnie po szkoleniu właściwym 1 dzień szkolenie Follow-up z analizą punktów krytycznych, utwaleniem wiedzy).

<http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/>

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie zamknięte prowadzi jeden Trener. Dobór Trenera jest ustalany z Klientem zamawiającym.

MIEJSCE SZKOLENIA

Możliwość zorganizowania szkolenia na terenie całej Polski, w siedzibie Klienta i w każdym innym

miejscu wskazanym przez Klienta. Istnieje możliwość zorganizowania logistyki szkolenia przez HILLWAY.

TERMIN SZKOLENIA:

Do ustalenia pomiędzy Stronami, przy czym należy założyć min. miesiąc na przygotowanie projektu (komunikacja, badanie potrzeb itp)

SZKOLENIE OTWARTE Z TEGO TEMATU

Szkolenie to organizowane jest również jako Szkolenie otwarte. Zobacz Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

Materiały dydaktyczne

Uczestnicy otrzymują bogaty liczący ok. 40-60 stron Materiał szkoleniowy wraz z notatnikiem oraz w trakcie szkolenia hand-outy np. testy szkoleniowe, ćwiczenia.

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym

W trakcie szkolenia Trener uwzględni indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawi narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

- **wypracowanie listy pomysłów** (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) często ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
 - Indywidualne Plany Działania
-

Informacje dodatkowe

Cena za osobę przy założeniu grupy minimum 8 osób.

Szkolenie zamknięte 2-dniowe = 7680 zł netto dla grupy 8 osób*.

*W przypadku liczby osób większej niż 8 opłata za każdą dodatkową osobę wynosi 960 zł netto.

Cena nie zawiera: (koszty po stronie Zleceniodawcy) – logistyka szkolenia

- zapewnienie wyposażonej sali szkoleniowej
- przerw kawowych oraz lunchu dla uczestników szkolenia i Trenera,
- zakwaterowanie i wyżywienie Trenera podczas szkolenia i na dzień przed szkoleniem

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

A może szukasz szkolenia o podobnej tematyce lub chcesz usprawnić proces obsługi klienta czy sprzedaży?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl

Tel: +48 22 250 22 82

Informujemy, iż na wszystkie zapytania odpowiadamy maksymalnie w ciągu 48 godzin.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym	2020-02-17	09:00	17:00	8:00
2	Techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym	2020-02-18	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Katarzyna Ujek
Obszar specjalizacji	Dyplomowany Trener Biznesu, Akredytowany Coach (międzynarodowa akredytacja ICF), Licencjonowany konsultant Mental Toughness (MTQ48), socjolog z uprawnieniami mediatora zawodowego, absolwentka psychologii pozytywnej na SWPS we Wrocławiu, praktyk Racjonalnej Terapii Zachowań, facylitator job craftingu- nowoczesnej metody na wzmacnianie zaangażowania i odpowiedzialności pracowników. Specjalizuje się w obszarach: profesjonalna i asertywna obsługa trudnego klienta, zarządzanie emocjami i stresem, efektywność osobista oraz odporność psychiczna. Prowadzi również zajęcia dla trenerów- train the trainer. W trakcie warsztatów wykorzystuje sprawdzone narzędzia i techniki. Oprócz własnego doświadczenia, swoją wiedzę czerpie z najlepszych praktyk biznesu i badań naukowych.

Doświadczenie zawodowe	Wieloletni praktyk biznesu, z doświadczeniem zawodowym zdobytym na stanowiskach sprzedażowych (sprzedaż bezpośrednia i telefoniczna), menedżerskich oraz trenerskich w międzynarodowych korporacjach na rynku usług finansowych. Trener i coach z ponad 10-letnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń, sesji coachingowych. Zrealizowała ponad 1000 dni szkoleniowych, ponad 800 godzin coachingu handlowego i menadżerskiego.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Katarzyna w latach 2011-2016 pracowała jako wewnętrzny Trener sprzedaży w międzynarodowych instytucjach finansowych. Jej największym sukcesem było wdrożenie i rozwój odpowiednich standardów obsługi klienta. Zrealizowała w tym okresie szkolenia dla sprzedawców, pracowników obsługi klienta oraz kadry managerskiej. Po 2016, jako Trener współpracujący HILLWAY zrealizowała z sukcesami szkolenia z zakresu zarówno sprzedaży, marketingu, obsługi klienta, jak i szkolenia miękkie z zakresu komunikacji, asertywności, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.
Wykształcenie	Absolwentka Socjologii na Uniwersytecie Zielonogórskim oraz Psychologii Pozytywnej na Uniwersytecie SWPS we Wrocławiu. Licencjonowany konsultant Mental Toughness (MTQ48)- naukowego narzędzia badającego siłę i odporność psychiczną. Praktyk Racjonalnej Terapii Zachowań. Mediator w sprawach cywilnych.

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Tkacka 50 90-157 Łódź, woj. łódzkie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Szkolenie odbędzie się w siedzibie Klienta - firmie Amplifon Poland</p>	<p>Warunki logistyczne: Wi-fi</p>
---	---