

# Usługa - Zdalna Sprzedaż Przez Telefon – Jak Efektywnie Prowadzić Doradczą Sprzedaż Telefoniczną? [SZKOLENIE STACJONARNE]



4.8/5 z 1548 ocen

## Zdalna Sprzedaż Przez Telefon – Jak Efektywnie Prowadzić Doradczą Sprzedaż Telefoniczną? [SZKOLENIE STACJONARNE]

Numer usługi: 2021/09/15/13873/1172272

Dostawca usług: **Mariusz Tomaszewski MTConsulting**

Miejsce usługi: **Szczecin**

Dostępność: **Usługa otwarta**

Forma świadczenia: **stacjonarna**

Status usługi: **opublikowana**

PLN

1 980,00 zł netto za osobę

1 980,00 zł brutto za osobę

123,75 zł netto za osobogodzinę

123,75 zł brutto za osobogodzinę



Rodzaj  
Usługa szkoleniowa



Kategoria / Podkategoria  
Biznes / Sprzedaż



Dofinansowanie  
Tak



od 03.02.2022  
do 04.02.2022

### Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania:

wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników

Szkolenie dedykowane jest wszystkim osobom, które chcą nauczyć się skutecznej doradczej sprzedaży przez telefon oraz przy użyciu wideo. Szczególnie skorzystają na nim:

- właściciele małych i średnich firm, przedsiębiorcy, freelancerzy
- właściciele jednoosobowych działalności gospodarczych, aktywnie poszukujący nowych klientów
- menadżerowie i koordynatorzy działów sprzedaży
- pracownicy działów handlowych
- sprzedawcy / handlowcy
- przedstawiciele handlowi / key account managerowie
- oraz wszystkie osoby, które na co dzień mają do czynienia ze sprzedażą i obsługą klienta

Grupa docelowa usługi:

Warsztat kierowany jest zarówno do osób pracujących w branży B2B dowolnej branży, sprzedawców działających w sprzedaży B2C.

Od uczestników szkolenia nie jest wymagana wiedza ani uprzednie doświadczenie związane ze sprzedażą. Wymagane są natomiast podstawowe umiejętności komunikacyjne oraz dobry nastrój. :)

Minimalna liczba uczestników:

4

Maksymalna liczba uczestników:

15

Data zakończenia rekrutacji:

02-02-2022

Liczba godzin usługi:

16

Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi:

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

### Ramowy program usługi

Szkolenie „Zdalna Sprzedaż Przez Telefon – Jak Efektywnie Prowadzić Doradczą Sprzedaż Telefoniczną?” jest odpowiedzią na aktualne potrzeby rynku związane z pracą zdalną i znacznymi ograniczeniami związanymi z przemieszczaniem się oraz w kontaktach osobistych.

W odpowiedzi na te potrzeby, coraz więcej firm wdraża rozwiązania polegające na zdalnej sprzedaży przez telefon i wideo rozmowy, sprzedając swoje produkty i usługi zdalnie a duża konkurencja na rynku sprawia, że sprzedaż telefoniczna staje się coraz trudniejsza, a klienci coraz bardziej wymagający.

W trakcie tego intensywnego warsztatu uczestnicy wypracują swój unikalny styl rozmowy telefonicznej, aby brzmieć jak kompetentny sprzedawca, a nie jak nachalny telemarketer.

Rozwój zdalnej sprzedaży przez telefon może być też dobrym sposobem na ograniczenie kosztów zużycia paliwa, kosztów biurowych i czasu na dojazdy do klientów.

Szkolenie prowadzone jest przez trenera praktyka – eksperta sprzedaży telefonicznej i zdalnej.

## MODUŁY SZKOLENIA

### PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY SPRZEDAŻY PRZEZ TELEFON

- Pewność siebie i wiara w swój produkt.
- Siła przekonań: błędnych, ograniczających i wzmacniających w sprzedaży telefonicznej.
- Jak działa umysł człowieka i w jaki sposób podejmuje decyzje?
- Jak radzić sobie z uprzedzeniami do telemarketerów?
- Czynniki kształtujące zaufanie i jak je wykorzystać w sprzedaży przez telefon?
- Typologia klientów – 12 typów i sposoby prowadzenia rozmowy z nimi.
- Potrzeby, motywy, postrzeganie.

### STRUKTURA I ETAPY ROZMOWY TELEFONICZNEJ

- Proces sprzedaży przez telefon: cele i etapy.
- Jak być doradczym sprzedawcą, a nie natrętnym telemarketerem?
- Jak badać potrzeby klienta przez telefon?
- Prezentacja korzyści przez telefon.
- Język korzyści i błędy w nim popełniane.
- Radzenie sobie z obiekcjami klientów.
- Czym jest zamknięcie sprzedaży i kiedy do niego dochodzi?

### PRZYGOTOWANIE DO SPRZEDAŻY TELEFONICZNEJ

- Czym różni się sprzedaż przez telefon, od sprzedaży tradycyjnej?
- Umawianie spotkań przez telefon.
- Umawianie spotkań wideo.
- Przygotowanie spotkań wideo.
- Przygotowanie scenariusza rozmowy – dlaczego jest on taki ważny?
- Od czego rozpocząć przygotowanie do rozmowy, żeby nie zostać źle odebrany?
- Efektywne godziny na sprzedaż przez telefon.
- Jaki jest mój tryb sprzedaży – transakcyjny, czy doradczo-konsultacyjny?

### ROZPOCZYNANIE ROZMOWY SPRZEDAŻOWEJ PRZEZ TELEFON

- Jak przebić się przez sekretarkę?
- Z kim rozmawiać, żeby nie marnować czasu? Trójpodział władzy w firmie.
- Od czego zacząć rozmowę?
- Jak pytać klienta o czas na rozmowę i dlaczego 82% telemarketerów robi to źle?
- Które wrażenie jest ważniejsze – pierwsze czy ostatnie?
- Jak rozpocząć zimny telefon?
- Metoda 4x20, czyli zrób piorunujące pierwsze wrażenie.
- Dostosowanie sympatii w rozmowie telefonicznej.
- Jak ułożyć hak na uwagę?
- Czym jest konfuzja w sprzedaży przez telefon i jak ją wywołać?
- W jaki sposób pokazać klienta na jego zdjęciu klasowym?
- Elevator pitch.
- Co robić z popularnymi zmyleniami klienta: „nie mam czasu”, „nie ma decydenta”, „nie jestem zainteresowany”?

### KOMUNIKACJA W CZASIE ROZMOWY PRZEZ TELEFON

- Zarządzanie głosem w trakcie rozmowy telefonicznej.
- Wartość dialogu w budowaniu relacji z klientem przez telefon.
- Wywieranie wpływu przez telefon.
- Elementy, które utrudniają i ułatwiają skuteczne wywieranie wpływu.
- Sposób zadawania pytań.
- Słuchanie ze zrozumieniem.
- Najczęstsze błędy handlowca i złe nawyki telemarketingowe.
- Skuteczne techniki sprzedaży przez telefon.
- Implikacje w sprzedaży telefonicznej.

### RADZENIE SOBIE Z OBIEKCYJAMI W TRAKCIE ROZMOWY SPRZEDAŻOWEJ

- Najczęstsze obiekcje klienta i jak sobie z nimi radzić?
- Jak radzić sobie z krytyką Twojego produktu/usługi?
- Co robić, gdy słyszysz w słuchawce: „To jest za drogie”, „Współpracuję już z konkurencją”, „Sam do Was zadzwonię”, „To nie jest nam potrzebne”, „Nie mam czasu”, „Nie jestem zainteresowany”?
- Jak radzić sobie z „muszę to przedyskutować ze współlnikiem”, aby przypadkiem nikogo nie urazić?
- Co tak naprawdę myślą klienci, gdy mówią „Nie” i jak zmienić to w „Tak”?
- Praca z obiekcjami zamiast walki i zbijania obiekcji.
- Techniki pracy z obiekcją.
- Metoda R.Z.Z.
- Metoda niezadanych pytań.
- Metoda LASER.

## ZAMKNIĘCIE I FINALIZACJA SPRZEDAŻY PRZEZ TELEFON

- Czym jest zamknięcie sprzedaży telefonicznej?
- Jakie mamy etapy zamknięcia sprzedaży?
- Uzyskanie zgody przez telefon.
- Techniki wywierania wpływu, pomagające w zamknięciu sprzedaży przez telefon.
- Sygnały klienta świadczące o gotowości do zakupu.
- Kiedy warto finalizować sprzedaż?
- 10 skutecznych technik finalizacji sprzedaży przez telefon.
- Jak prawidłowo podsumować zakup?

## TRENING ROZMÓW TELEFONICZNYCH

W trakcie tego modułu uczestnicy będą ćwiczyć w praktyczny sposób zdobytą wiedzę, dzwoniąc na żywo do swoich klientów, pod okiem doświadczonego trenera.

## MATERIAŁY DYDAKTYCZNE

- Prezentacja ze szkolenia w wersji elektronicznej
- Materiały szkoleniowe i handouty do ćwiczeń
- Zeszyty ćwiczeń dla uczestników

## METODY STOSOWANE PODCZAS SZKOLENIA

- Interaktywny mini wykład
- Case study
- Ćwiczenia w parach
- Ćwiczenia indywidualne
- Prezentacje uczestników
- Scenki z omówieniem

## NARZĘDZIA/METODY WERYFIKACJI KOMPETENCJI

- Praktyczne sprawdzenie umiejętności podczas ćwiczeń w trakcie szkolenia
- Test wiedzy nabytej w trakcie szkolenia

## Harmonogram usługi

<u>Przedmiot / temat zajęć</u>	<u>Data realizacji zajęć</u>	<u>Godzina rozpoczęcia</u>	<u>Godzina zakończenia</u>	Liczba godzin
Psychologiczne aspekty sprzedaży przez telefon	03-02-2022	08:00	10:00	02:00
Struktura i etapy rozmowy przez telefon	03-02-2022	10:00	12:00	02:00
Przygotowanie do rozmowy telefonicznej	03-02-2022	12:00	14:00	02:00
Rozpoczynanie rozmowy przez telefon	03-02-2022	14:00	16:00	02:00
Komunikacja w czasie rozmowy przez telefon	04-02-2022	08:00	09:30	01:30

Radzenie sobie z obiekcjami w trakcie rozmowy telefonicznej	04-02-2022	09:30	11:00	01:30
Zamknięcie i finalizacja sprzedaży telefonicznej	04-02-2022	11:00	12:30	01:30
Trening rozmów telefonicznych	04-02-2022	12:30	16:00	03:30

## Główny cel usługi

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego i skutecznego prowadzenia sprzedaży przez telefon oraz komunikatory wideo.

Podczas warsztatu uczestnicy nauczą się skutecznie nawiązywać rozmowę z decydentami po stronie klienta, prowadzić sprawnie proces sprzedaży przez telefon, zdalnie komunikować się z klientem, radzić sobie z barierami i obiekcjami w sprzedaży telefonicznej oraz skutecznie finalizować i zamykać sprzedaż.

### Efekty uczenia się

- Buduje pewność siebie i odpowiednie nastawienie do sprzedaży przez telefon.
- Skutecznie prowadzi rozmowy telefoniczne z klientami.
- Planuje i przygotowuje się do rozmów telefonicznych.
- Ustala, kto jest decydemem po stronie klienta i skutecznie nawiązuje z nim kontakt.
- Buduje podstawę profesjonalnego doradcy – eksperta w oczach klienta.
- Pozyskuje uwagę i wzbudza zaufanie po stronie klienta.
- Umiejętnie operuje pytaniami w trakcie rozmowy telefonicznej.
- Rzetelnie bada i diagnozuje potrzeby klienta przez telefon.
- Profesjonalnie prezentuje zalety swojego produktu / usługi.
- Operuje w rozmowie telefonicznej z klientem językiem korzyści, opartym na zdiagnozowanych potrzebach.
- Skutecznie radzi sobie z wątpliwościami, obawami i zastrzeżeniami klienta.
- Diagnozuje typ klienta i potrafi się do niego dostosować.
- Buduje skuteczny schemat doradczej rozmowy telefonicznej.
- Stosuje metody i techniki sprzedaży skupiające uwagę i budujące zobowiązanie do działania u klienta.

### Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

#### NARZĘDZIA/METODY WERYFIKACJI KOMPETENCJI

- Zadania realizowane podczas szkolenia
- Zadanie wdrożeniowe po szkoleniu z informacją zwrotną od trenera

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?  Tak

## Kwalifikacje

Brak wyników.

## Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 1 980,00 zł

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 1 980,00 zł

Koszt osobogodziny netto 123,75 zł

---

**Adres realizacji usługi**

Szczecin, woj. zachodniopomorskie

Szkolenie w formule zamkniętej odbywa się w siedzibie przedsiębiorcy lub w innym uzgodnionym miejscu.

---

**Zajęcia poprowadzą****Patryk Jasiński**

Patryk Jasiński posiada 11 lat doświadczenia jako praktyk sprzedaży (w tym od 10 lat na sali szkoleniowej). Specjalizuje się w szkoleniach dla handlowców i działów sprzedaży telefonicznej oraz obsługi klienta. Osiągnął wysokie wyniki zarówno jako sprzedawca, jak i manager sprzedaży. Wspierał firmy w ich dążeniu do poprawy sytuacji na rynku. Jednym z lepszych wyników, w których miał największy udział, to podniesienie sprzedaży w firmie poligraficznej o 230% w niespełna 8 miesięcy. Odniósł sukces w branży konsultingowej zwiększając sprzedaż o 300% w niecałe 2 lata.

Aktualnie prowadzi szkolenia autorskie i dedykowane dla wielu firm. Współpracuje z przedsiębiorstwami takimi jak: Orange Polska, Nielsen, ICL, Kaczmarek Group, Syntell S.S., Kaskada Fashion, TOR-Konferencje.

Ukończył szkołę Trenerów Sprzedaży (STS). Ukończył szkołę trenerów biznesu (STB), dodatkowo posiada certyfikat coacha sprzedaży oraz liczne kursy m.in. Metoda Mistrza Sprzedaży.

---

**Kontakt****Małgorzata Heinrich**email: [bur@mtc.pl](mailto:bur@mtc.pl)

tel: (+48) 883 329 608

---

**Informacje dodatkowe****Informacje o materiałach dla uczestników usługi****Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe:**

- podręcznik;
- skrypt;
- prezentacja multimedialna;
- materiały ćwiczeniowe:
  - tabele
  - kanwy
  - diagramy
  - wykresy

---

**Informacje dodatkowe**

Istnieje możliwość realizacji szkolenia w formule zamkniętej dla konkretnej firmy w formie szkolenia stacjonarnego lub zdalnego z trenerem na żywo. Skontaktuj się z nami i poproś o indywidualną wycenę.

W przypadku szkolenia zdalnego istnieje możliwość podzielenia warsztatu na krótsze moduły (z przerwami) co kilka dni z zadaniami wdrożeniowymi dla uczestników między kolejnymi modułami i na koniec szkolenia.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).