



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



NOWOCZESNE STRATEGIE SPRZEDAŻY I KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Numer usługi 2023/12/20/159753/2041974

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 18.11.2024 do 19.11.2024

2 214,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Szkolenie adresowane jest do wszystkich osób, których praca polega na sprzedaży produktów/usług oraz obsłudze Klienta, którzy mają potrzebę osiągnięcia wyższych wyników sprzedażowych. Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy. |
| Minimalna liczba uczestników | 1 |
| Maksymalna liczba uczestników | 10 |
| Data zakończenia rekrutacji | 13-11-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 20 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych |

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży, specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta i innych zawodów związanych ze sprzedażą i obsługą Klienta lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej sprzedaży i obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|------------------------------------|---|------------------|
| Potrafi komunikować się z klientem | posługuje się językiem korzyści | Wywiad swobodny |
| | stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania) | Wywiad swobodny |
| Radzi sobie z obiekcjami klienta | Potrafi odpowiadać na obiekcje z uwzględnieniem korzyści dla klienta | Wywiad swobodny |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

Program

Uczestnicy szkolenia zdobędą wiedzę i podniosą swoje kompetencje, które pozwolą sprawnie obsługiwać klientów i zwiększyć sprzedaż produktu lub usługi.

Uczestnicy szkolenia będą mieli okazję:

- poznać podstawowe zasady komunikacji z Klientem

- nabyć umiejętności rozpoznania potrzeb i oczekiwań Klienta
- nabyć umiejętności budowania trwałych i długofalowych relacji z Klientami
- poznać sposoby zwiększenia satysfakcji Klientów
- zdobyć umiejętności zadawania skutecznych pytań sprzedażowych
- poznać praktyczne techniki prezentowania produktu
- zdobyć umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach z Klientem

Dzień pierwszy: SKUTECZNA KOMUNIKACJA I BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM Z KLIENTEM

PROFESJONALNY HANDLOWIEC- Kim właściwie jest?

Budowanie pierwszego wrażenia.

Ja- proaktywny gracz – rzecz o nastawieniu do siebie w roli sprzedawcy.

ETAPY ROZMOWY HANDLOWEJ I ICH WARTOŚĆ W PROCESIE SPRZEDAŻY.

Sprzedaż przez telefon vs. sprzedaż bezpośrednia

Charakterystyka i cele poszczególnych etapów.

DZISIAJ SPRZEDAŻ TO: RELACJA I KONSEKWENCJA

Skuteczne wykorzystanie relacji z klientami

Dlaczego jedni sprzedawcy są lepsi niż inni w tym co robią?

Moja aktywna rola na każdym etapie sprzedaży

Jak odnosić sukcesy w sprzedaży

Dostrajanie się do Klienta

Błędy w proaktywnym procesie handlowym

FILARY KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Nastawienie na klienta w komunikacji sprzedażowej.

Zasady skutecznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej w sprzedaży

Typologia klientów.

Aktywne słuchanie- metody i narzędzia gwarantujące zbudowanie pozytywnych relacji z klientem.

SIŁA PYTAŃ W SPRZEDAŻY, CZYLI BADANIE POTRZEB I POCZĄTEK BUDOWANIA ZAANGAŻOWANIA KLIENTA

Język strat i język korzyści klienta

Jaki typ potrzeb naszych potencjalnych klientów jest najsilniejszy?

Dzień drugi: ROZMOWA HANDLOWA I PREZENTOWANIE OFERTY

ROZPOZNANIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ KLIENTA

Motywacje zakupowe klientów.

Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

SKUTECZNE PREZENTOWANIE OFERTY SPRZEDAŻOWEJ

Analiza Przewagi Konkurencyjnej.

Budowanie wartości oferty dla Klienta.

Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

ZASTRZEŻENIA I OBJEKcje KLIENTÓW - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ.

Wykorzystanie obiekcji cenowych na rzecz atutów oferty.

Zastrzeżenia jako wyzwania.

Jak powód odmowy zamienić w powód zakupu

Zasady prezentowania ceny i obrona ceny poprzez budowanie i argumentowanie wartości oferty.

Zasady prezentowania ceny.

Skuteczne zamykanie sprzedaży- finalizacja transakcji

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE

Cel podejmowania dalszych działań.

Jakie i kiedy podejmować kroki.

Czas trwania: 16 h zegarowych, tj. 20 h dydaktycznych x 45 min

Warsztatowy charakter szkolenia umożliwi uczestnikom zdobycie niezbędnej wiedzy oraz pozyskanie konkretnych umiejętności praktycznych.

Zasadą pracy na naszych szkoleniach jest wspólne wypracowywanie rozwiązań. Feedback ze strony trenera ma charakter motywujący, otwierający na rozwój. Małe grupy szkoleniowe pozwalają nam na dostosowanie programu do indywidualnych potrzeb naszych uczestników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 2 sesja szkoleniowa | Piotr Babiński | 18-11-2024 | 09:00 | 17:00 | 08:00 |
| 2 z 2 sesja szkoleniowa | Piotr Babiński | 19-11-2024 | 09:00 | 17:00 | 08:00 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 214,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 800,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 110,70 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Babiński

Menedżer z wieloletnim doświadczeniem na stanowiskach zarządzających w firmach zagranicznych i polskich.

Umiejętności menedżerskie w zakresie nowoczesnego zarządzania marketingowego, finansowego oraz zasobami ludzkimi doskonalił na stażach w Institut Francais de Gestion.

Gruntowną wiedzę, kompetencje i doświadczenie biznesowe zdobywał przez ponad 30 lat głównie na stanowiskach zarządczych, menedżerskich i sprzedażowych w firmach zagranicznych i polskich. Od ponad 13 lat prowadzi szkolenia biznesowe, treningi rozwojowe oraz coachingi on the job.

Ma kilkunastoletnie praktyczne doświadczenie w prowadzeniu zaawansowanych negocjacji w branży FMCG. Przez 6lat był doradcą w Polskiej Izbie Handlu Zagranicznego. Przez ponad 3lata

zarządzał firmą, gdzie odpowiedzialny był za budowę selektywnej dystrybucji towarów luksusowych. Wprowadzał na rynek polski m.in. marki Duracell, Juvena, Martini, Johnnie Walker, Braun, Gala i Palm.

Zarządzał zespołami sprzedażowymi w wielu branżach, gdzie odpowiadał za rekrutację, coaching, wdrażał i szkolił pracowników z zakresu technik aktywnej sprzedaży, rozwoju kompetencji osobistych. Jest także autorem efektywnych systemów motywacyjnych dla obszarów handlowych.

Miał przyjemność zarządzać m.in. Browarem Belgia i koncernem kawowym Eduscho Polska.

Wykorzystując zasady, których uczy stworzył od podstaw i efektywnie zarządzał zespołem handlowców belgijskich browarów, który osiągał spektakularne wyniki sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika w postaci ćwiczeń. Po szkoleniu ebook wysyłany mailem.

Informacje dodatkowe

Szkolenie od 09:00 do 17:00

Czas trwania: 16 h zegarowych, tj. 20 h dydaktycznych x 45 min

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku VAT. ZWOLNIENIE Z VAT przysługuje firmom, gdy: * jest w całości finansowane ze środków publicznych w myśl ustawy o finansach publicznych. Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 ze zm.) powyższa usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

** jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych , zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r.w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.)

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Szkolenie odbywa się w godzinach od 9:00 do 17:00.

Posiadamy certyfikat jakości ISO 9001:2015

Adres

ul. św. Tomasza 34

31-023 Kraków

woj. małopolskie

Hotel Campanile w Krakowie

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 698 920 368