



## TECHNIKI SPRZEDAŻY W PRAKTYCE - inspirujące warsztaty praktyczne. Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2024/04/05/8282/2114094

1 709,70 PLN brutto

1 390,00 PLN netto

142,48 PLN brutto/h

115,83 PLN netto/h

Centrum Organizacji

Szkoleń i

Konferencji SEMPER

Magdalena

Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 04.07.2024 do 05.07.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menedżerowie sprzedaży,</li><li>• Przedstawiciele handlowi, handlowcy, doradcy klienta, specjaliści ds. sprzedaży działów sprzedaży</li><li>• Osoby kontaktujący się z klientem bezpośrednio lub/i przez telefon,</li><li>• Konsultacji ds. sprzedaży</li><li>• Zainteresowane osoby powiązane z handlem i sprzedażą.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	03-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

1. Doskonalenie umiejętności praktycznego zastosowania technik sprzedaży
2. Zapoznanie i praktyczne przetrenowanie sprawdzonych technik sprzedaży

3. Rozwijanie kompetencji sprzedażowych
4. Praca na konkretnych przykładach z rzeczywistości zawodowej Uczestników
5. Nabycie umiejętności przekonywania i argumentowania podczas prezentacji produktów Klientowi
6. Poznanie swoich mocnych stron i ich wykorzystanie w procesie sprzedaży
7. Budowanie długofalowych relacji z Klientem

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Kompetencje społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li> <li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li> <li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych</li> <li>- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.</li> </ul>	<p>Wywiad swobodny</p>

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

# Program

### Grupa docelowa

- Menedżerowie sprzedaży,

- Przedstawiciele handlowi, handlowcy, doradcy klienta, specjaliści ds. sprzedaży działów sprzedaży
- Osoby kontaktujący się z klientem bezpośrednio lub/i przez telefon,
- Konsultacji ds. sprzedaży
- Zainteresowane osoby powiązane z handlem i sprzedażą

## Program szkolenia

**[Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.]**

### 1. Rozpoczęcie szkolenia

- Przedstawienie trenera
- Prezentacja tematu, celów i zagadnień szkoleniowych
- Przedstawienie Uczestników
- Logistyka: materiały szkoleniowe, przerwy, godziny szkolenia,
- Wprowadzenie do tematu – ćwiczenie, dyskusja

### 2. Organizacja pracy własnej

- Określanie celów i metod pracy własnej
- Stałe kontrolowanie i monitorowanie efektów swojej pracy
- Planowanie spotkań na obszarze swoich działań sprzedażowych
- Ustalanie priorytetów i sposobów pracy pod presją czasu i terminów
- Radzenie sobie ze stresem i trudnymi sytuacjami w sprzedaży

### 3. Prospecting, czyli poszukiwanie Klientów – organizacja pracy Handlowca

- Czym są referencje?
- Skąd, jak i od kogo brać rekomendacje?
- Kiedy Klienci polecają nas innym?
- Najlepsze okazje do brania rekomendacji
- Określenie profilu Twojego Klienta
- Metody pozyskiwania referencji
- Źródła potencjalnych Klientów – wybór najsukuczniejszych
- Rodzaje referencji

### 4. Przygotowanie do rozmowy z klientem

- Telefon- instrument nawiązywania kontaktu z Klientem i budowania relacji
- Czynniki wpływające na sukces w rozmowie telefonicznej
- Zebrać informacji wstępnych
- Planowanie efektów sprzedażowych
- Przygotowanie scenariusz rozmowy –schemat rozmowy

### 5. Nawiązanie pierwszego kontaktu z klientem – otwarcie rozmowy

- Efekt Pigmaliona – tworzenie pierwszego wrażenia i kierowanie tym wrażeniem
- Autoprezentacja, tworzenie pierwszego wrażenia
- Przedstawiciel handlowy jako reprezentant firmy-techniki wzbudzania zaufania i budowania wiarygodności
- Wygląd, ubiór, nastawienie i motywacja,
- Techniki ingracjacje, czyli jak wywierać pozytywny wpływ na Klienta
- „warsztat handlowca” czyli podstawowe umiejętności potrzebne w rozmowie z klientem (sposób formułowania wypowiedzi, aktywne słuchanie, znaczenie różnorodności pytań, parafrazowanie, klaryfikowanie, podsumowywanie wypowiedzi),
- Wyposażenie, atrybuty i profesjonalizm w pracy PH,
- Standardy pracy i standardy etyczne PH;
- Kreowanie pozytywnej opinii klienta o firmie,
- Budowanie lojalności Klienta – techniki i metody

### 6. Identyfikacja klienta

- Psychologiczne typy klientów
- Sposoby rozpoznawania poszczególnych typów klienta
- „Dostrajanie się” do określonego typu klienta w rozmowie handlowej
- Typ osobowości klienta
- Model preferencji klienta
- Praktyczne ćwiczenia symulacyjne „dostrajania się” do typu klienta

### 7. Techniki sprzedaży - proces sprzedaży

- Zasady sprzedaży
- Otwarcie rozmowy
- Diagnoza potrzeb Klienta

- d. Prezentacja oferty
- e. Wyjaśnianie obiekcji
- f. Czynności administracyjne
- g. Pożegnanie Klienta
- h. Obsługa posprzedażna

#### **8. Rozpoznanie potrzeb klienta**

- a. Potrzeby Klientów – merytoryczne, psychologiczne, proceduralne
- b. Metaprogramy
- c. Techniki zadawania pytań
- d. Parafraza
- e. Podsumowania
- f. Klaryfikacja
- g. Unikanie błędów w komunikacji z Klientem

#### **9. Prezentacja produktów, usług i „wartości dodanej” firmy**

- a. Przygotowanie argumentów sprzedażowych
- b. Cecha -zaleta-korzyść –język korzyści
- c. Treść i struktura prezentacji
- d. Techniki wzbudzania pozytywnego nastawienia i motywacji do sprzedaży
- e. Techniki wywierania wpływu
- f. Zachowania, które cenią Klienci
- g. Rozwijanie umiejętności argumentacji – argumenty merytoryczne i psychologiczne
- h. Warsztat praktyczny

#### **10. Zamykanie sprzedaży – kiedy finalizować sprzedaż?**

- a. Rola sygnałów niewerbalnych w zamykaniu sprzedaży
- b. Techniki zamykania sprzedaży

#### **11. Budowanie długofalowych relacji z klientem**

- a. Metody budowania wiarygodności
- b. Etapy budowania relacji
- c. „Coś za coś” – sztuka ustępowania
- d. Korzyści z budowania relacji

#### **12. „Trudny klient” i trudne sytuacje sprzedażowe – sposoby i metody postępowania**

- a. Rozpoznanie typów klientów,
- b. Radzenie sobie z klientami trudnymi
- c. Asertywne techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami
- d. Techniki wywierania wpływu na Klienta
- e. Technika POPO

#### **13. Zakończenie spotkania z klientem**

- a. Techniki zamykania spotkania
- b. Pokonywanie oporów klienta
- c. Rozpoznanie sygnałów kupna – werbalnych i niewerbalnych,
- d. Procedury i ceremoniał zakończenia spotkania,
- e. Wyznaczenie kolejnej daty spotkania,

#### **14. Zakończenie szkolenia**

- a. Podsumowanie
- b. Przypomnienie najważniejszych zagadnień
- c. Wnioski końcowe
- d. Zadanie dla Uczestników.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> TECHNIKI SPRZEDAŻY W PRAKTYCE	Ekspert SEMPER	04-07-2024	09:00	15:00	06:00
<b>2 z 2</b> TECHNIKI SPRZEDAŻY W PRAKTYCE	Ekspert SEMPER	05-07-2024	09:00	15:00	06:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 709,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	142,48 PLN
Koszt osobogodziny netto	115,83 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co

dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

#### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

**Inwestycja: 1390.00zł netto (+23% VAT)**

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = ZW.

### Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

#### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

#### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060