



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



NOWOCZESNE STRATEGIE SPRZEDAŻY I KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Numer usługi 2024/05/15/159753/2150024

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 28.10.2024 do 29.10.2024

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	8
Data zakończenia rekrutacji	21-10-2024
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.	Test teoretyczny
	stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
Radzi sobie z obiekcjami klienta	Potrafi odpowiadać na obiekcje z uwzględnieniem korzyści dla klienta	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Czas trwania warsztatu to 2 dni szkoleniowe.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 20 h dydaktycznych x 45 minut

- 45 minut przerwy x2 dni

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

PROGRAM SZKOLENIA

PRETEST

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

MODUL 1

PROFESJONALNY HANDLOWIEC- Kim właściwie jest?

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

MODUL 2

ETAPY ROZMOWY HANDLOWEJ I ICH WARTOŚĆ W PROCESIE SPRZEDAŻY.

- Sprzedaż przez telefon vs. sprzedaż bezpośrednia
- Charakterystyka i cele poszczególnych etapów.

MODUL 3

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

MODUL 4

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.

MODUL 5

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

MODUL 1

ROZPOZNANIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ KLIENTA

- Motywacje zakupowe klientów.
- Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

MODUL 2

SKUTECZNE PREZENTOWANIE OFERTY SPRZEDAŻOWEJ

- Analiza Przewagi Konkurencyjnej.
- Budowanie wartości oferty dla Klienta.
- Co jest ważniejsze – potrzeba klienta czy jego motywacja?

MODUL 3

ZASTRZEŻENIA I OBIĘCJE KLIENTÓW - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ.

- Wykorzystanie obietnicy 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

MODUL 4

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE

- Cel podejmowania dalszych działań.
- Jakie i kiedy podejmować kroki.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 WALIDACJA - PRETEST - test online	-	28-10-2024	08:50	09:00	00:10
2 z 16 PROFESJONALNY HANDLOWIEC- Kim właściwie jest? ETAPY ROZMOWY HANDLOWEJ I ICH WARTOŚĆ W PROCESIE SPRZEDAŻY.	Piotr Babiński	28-10-2024	09:00	11:15	02:15
3 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	28-10-2024	11:15	11:25	00:10
4 z 16 DZISIAJ SPRZEDAŻ TO: RELACJA I KONSEKWENCJA	Piotr Babiński	28-10-2024	11:25	13:40	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	28-10-2024	13:40	14:05	00:25
6 z 16 FILARY KOMUNIKACJI Z KLIENTEM	Piotr Babiński	28-10-2024	14:05	15:35	01:30
7 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	28-10-2024	15:35	15:45	00:10
8 z 16 SIŁA PYTAŃ W SPRZEDAŻY, CZYLI BADANIE POTRZEB I POCZĄTEK BUDOWANIA ZAANGAŻOWANI A KLIENTA	Piotr Babiński	28-10-2024	15:45	17:15	01:30
9 z 16 ROZPOZNANIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ KLIENTA	Piotr Babiński	29-10-2024	09:00	11:15	02:15
10 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	29-10-2024	11:15	11:25	00:10
11 z 16 SKUTECZNE PREZENTOWANIE OFERTY SPRZEDAŻOWEJ	Piotr Babiński	29-10-2024	11:25	13:40	02:15
12 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	29-10-2024	13:40	14:05	00:25
13 z 16 ZASTRZEŻENIA I OBIEKCJE KLIENTÓW - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ.	Piotr Babiński	29-10-2024	14:05	15:35	01:30
14 z 16 Przerwa	Piotr Babiński	29-10-2024	15:35	15:45	00:10
15 z 16 DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE	Piotr Babiński	29-10-2024	15:45	17:15	01:30
16 z 16 WALIDACJA - POSTTEST - test online	-	29-10-2024	17:15	17:25	00:10

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
Koszt osobogodziny netto	90,00 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 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 sprzedażowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji papierowej, teczki, notesy i długopisy dla każdego uczestnika. Po szkoleniu wysłany e-mail z e-bookiem tematycznym.

Informacje dodatkowe

Szkolenie odbywa się w godzinach od 09:00 - 17:15

Każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Posiadamy certyfikat jakości ISO 9001:2015

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 %

Adres

ul. Piekary 5
61-823 Poznań
woj. wielkopolskie

Hotel DeSilva

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145