



## Telemarketing - techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2024/08/07/10142/2254797

2 335,77 PLN brutto  
1 899,00 PLN netto  
145,99 PLN brutto/h  
118,69 PLN netto/h

HILLWAY Training & Consulting Drumlak i Sawicka Spółka Jawna



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 24.02.2025 do 25.02.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się sprzedażą produktów i usług przez telefon.  Szkolenie Telemarketing – techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym skierowane jest do firm i instytucji, które chcą zwiększyć przychody ze sprzedaży wykorzystując istniejące już struktury Działów Sprzedaży, Telesprzedaży, Działów Call Center lub Działów Telemarketingu.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	14
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-02-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie Telemarketing – techniki sprzedaży w kontakcie telefonicznym przygotowuje uczestników do prowadzenia efektywnych i skutecznych rozmów telefonicznych z wykorzystaniem technik sprzedaży, reguł wywierania wpływu oraz wiedzy z zakresu psychologii sprzedaży.

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

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Zrozumienie technik sprzedaży w telemarketingu.	Uczestnik szkolenia potrafi wymienić i opisać podstawowe techniki sprzedaży, takie jak cross-selling, up-selling, oraz techniki zamykania sprzedaży.	Test teoretyczny
Wykorzystanie reguł wywierania wpływu w sprzedaży telefonicznej.	Uczestnik szkolenia potrafi zidentyfikować i zastosować w praktyce reguły wywierania wpływu. Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność adaptacji technik wywierania wpływu do różnych typów klientów i sytuacji sprzedażowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zastosowanie psychologii sprzedaży w telemarketingu.	Uczestnik szkolenia potrafi wyjaśnić, jak psychologiczne mechanizmy wpływają na proces sprzedaży. Uczestnik szkolenia zna pojęcie empatii i aktywnego słuchania w budowaniu relacji z klientem oraz zwiększaniu skuteczności sprzedaży.	Test teoretyczny
Prowadzenie efektywnych i skutecznych rozmów telefonicznych	Uczestnik szkolenia wykazuje umiejętność adaptacji technik sprzedaży do specyficznych potrzeb i oczekiwań klientów, prowadząc rozmowy w sposób profesjonalny i prokliencki.	Obserwacja w warunkach symulowanych

## **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

### MODUŁ 1

#### WPROWADZENIE DO SPRZEDAŻY PRZEZ TELEFON

- Planowanie rozmowy telefonicznej – przygotowanie i określenie celu rozmowy – jak wzbudzić dobre pierwsze wrażenie przez telefon
- „Zagajka” w rozmowie telefonicznej – jak wzbudzić chęć klienta do rozmowy przez telefon
- Praca głosem jako narzędzie perswazyjne w rozmowie telefonicznej
- Pytania i parafraza jako techniki szybkiego profilowania – zbieranie informacji od klienta podczas sprzedaży telefonicznej z nowymi klientami i budowania relacji z obecnymi klientami

### MODUŁ 2

#### NARZĘDZIA KONTROLI ROZMOWY SPRZEDAŻOWEJ PRZEZ TELEFON

- Liczebniki jako argumenty prosprzedażowe i narzędzia kierujące uwagę rozmówcy podczas rozmowy telefonicznej
- Aktywne słuchanie przez telefon jako klucz do zrozumienia i generowania potrzeb klienta przez telefon
- Transformacje językowe w sprzedaży i ich wpływ na skuteczność i zadowolenie klienta z propozycji oraz chęci do zakupu – „słowa kluczowe” wzbudzające zaufanie i bezpieczeństwo we współpracy z firmą – nowi i obecni klienci

### MODUŁ 3

#### SPRZEDAŻ PRZEZ TELEFON JĘZYKIEM KORZYŚCI

- Analiza: cecha – zaleta – korzyść – Quiz
- Generator korzyści podczas rozmowy telefonicznej w oparciu o motywy zakupowe – budowanie zwrotów prosprzedażowych poprzez techniki sugestywne wzbudzające zainteresowanie klienta – obecnego i nowego
- Dopasowanie rozmowy telefonicznej do rodzaju klienta/rozmówcy

### MODUŁ 4

#### DOMYKANIE SPRZEDAŻY PRZEZ TELEFON

- Obiekcje podczas rozmowy z klientem przez telefon
- Kamienie milowe w procesie finalizacji sprzedaży
- Momenty na finalizację w rozmowie sprzedażowej – wyłapywanie sygnałów, które daje klient
- Techniki finalizacyjne – techniki i sposoby „szybkich zamknięć sprzedaży”

#### WARSZTATY ROZMÓW TELEFONICZNYCH

Wszyscy uczestnicy szkolenia lub część uczestników – w zależności od wielkości grupy, przeprowadzą rozmowę telefoniczną z Trenerem, gdzie Trener będzie odgrywał rzeczywistego klienta – nowego i/lub obecnego. Praktyczne podejście – przygotowanie scenek w oparciu o zdobytą wiedzę podczas szkolenia.

Po każdej symulacji następuje analiza przeprowadzonych rozmów. Analiza polega na feedbacku od Trenera i uczestników szkolenia - co w przeprowadzonej rozmowie/spotkaniu zostało wykorzystane ze szkolenia, na co zwrócić uwagę w kolejnych rozmowach a czego nie robić podczas rozmowy sprzedażowej z klientem. Dodatkową korzyścią jest to, że każda kolejna osoba jest świadoma jakie błędy popełnił poprzednik i ma za zadanie wyeliminowanie tych elementów w swoich rozmowach telefonicznych, aby kolejna rozmowa była lepsza od poprzedniej.

#### Karta IPD (Indywidualny Plan Działania)

Każdy uczestnik szkolenia na zakończenie uzupełnia swoją kartę. Uwzględnia w niej aspekty sprzedażowe związane z kontaktem telefonicznym z klientem oraz ewentualnych zmian, których dokona uwzględniając techniki i narzędzia poznane podczas szkolenia.

Start – jakie zachowania zaczniemy stosować po szkoleniu  
Stop – jakich zachowań pozbywamy się podczas kontaktów z klientem  
Continue – jakie pozytywne zachowania kontynuujemy

#### W trakcie szkoleń:

- pracujemy **na konkretnych przykładach**. Praca na realnych sytuacjach pozwoli uczestnikom zastosować zmiany w rozmowach z pracownikami już następnego dnia po szkoleniu.
- wypracowanie listy pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
- **pokażemy konkretne techniki wraz z zestawem zwrotów**, które pomogą kontrolować rozmowy z pracownikami oraz ułatwią szybką i skuteczną reakcję na niespodziewane sytuacje - szkolenia prowadzą praktycy
- **żadnej zbędnej teorii** - wykłady i ćwiczenia poprowadzą wyłącznie praktycy, którzy z sukcesem szkolą menedżerów z całej Polski i Europy
- żadnych prezentacji marketingowych - **100% merytoryki** i wartości dla naszych uczestników

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

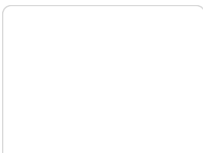
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 335,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 899,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,99 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,69 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1  
**Rafał Brożyna**



Ekspert w zakresie szkoleń call center. Wieloletni praktyk branży call center i sprzedaży, certyfikowany Coach ICC.

Swoje doświadczenie zdobywał na stanowiskach Key Account Manager i Marketing Manager w firmie WiedzaNet oraz w największych w Polsce outsourcingowych call center jako Kierownik Działu Szkoleń i Rekrutacji w Arteria S.A., Kierownik Działu Szkoleń i jakości w Call Center Poland S.A. i Contact Point sp. z o.o., gdzie zajmował się m.in. tworzeniem i zarządzaniem działami szkoleń i jakości, prowadzeniem coachingów, szkoleń i monitoringów pracowników wielu projektów dla Klientów z różnych branż. Obecnie Właściciel BBP Edukacja.

Absolwent Wydziału Ekonomii (specjalizacja marketing) na Politechnice Koszalińskiej oraz „Podyplomowych studiów Szkolenia i Rozwoju” na Akademii im. L. Koźmińskiego. Realizował wiele projektów szkoleniowych zarówno w organizacjach, w których pracował jako Trener jak i komercyjnie dla biznesu.

Specjalizacja:

Autorskie opracowanie, koordynowanie i prowadzenie projektów szkoleniowych zarówno w sprzedaży bezpośredniej jak również telefonicznej dla firm z zakresu szkoleń marketingowo – sprzedażowych (zarządzanie zespołem, techniki sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, skuteczny telemarketing, zasady efektywnej prezentacji) i umiejętności interpersonalnych (skuteczne przywództwo, komunikacja interpersonalna, autoprezentacja).

W zakresie jego pracy były:

- Diagnoza, przygotowanie i przeprowadzanie szkoleń

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY, użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.

Stosowane są **tips & tricks** oraz inne materiały dodatkowe, tworzone podczas aktywności uczestników szkolenia. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

W trakcie warsztatów dodatkowo może być wykorzystywana **prezentacja multimedialna, wyświetlana uczestnikom przy użyciu rzutnika**. Prezentacja jest traktowana jako uzupełnienie i zobrazowanie pewnych treści w myśl zasady jeden obraz wart więcej niż 1 000 słów. **Pracujemy warsztatowo z wykorzystaniem wirtualnej tablicy np. Padlet czy AnswerGarden.**

W trakcie szkolenia on-line wykorzystywane są **testy, gry, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe**. Wówczas Uczestnicy zostają z poziomu Trenera podzieleni na mniejsze grupy, w których wykonują poszczególne zadania.

W ramach szkoleń stosowane są też innowacyjne rozwiązania angażujące uczestników i urozmaicające stosowane narzędzia. Są to **ankiety on-line np. Kahoot, quizlet.live, AnswerGarden**, gdzie Trener na bieżąco otrzymuje wyniki i może pokazać odpowiedzi np. w formie graficznej.

Przy szkoleniach rekomendujemy **pracę na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników**. W celu aktywizacji wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego.

**Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne**, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii **gotowe do zastosowania już po szkoleniu**.

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu uczestnicy 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!

Szkolenie kończy się:

- wypracowaniem listy pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami oceny
- stworzeniem Indywidualnych Planów Działania

## Warunki uczestnictwa

Podpisane zamówienie lub umowa zlecenia realizacji szkolenia zamkniętego.

**W SYTUACJI DOFINANSOWANIA SZKOLENIA ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH W WYSOKOŚCI CO NAJMNIJ 70%, USŁUGA JEST ZWOLNIONA Z PODATKU VAT.**

Szkolenia zamknięte to szkolenia dedykowane danej organizacji. Program i cele takiego szkolenia są doprecyzowywane w zależności od potrzeb organizacyjnych i sytuacji występujących w codziennej pracy uczestników. Ustalenie dokładnego programu odbywa się dzięki przeprowadzonym wywiadam z menedżerem szkolonego zespołu lub działem HR, a także dzięki anonimowej ankiecie badania potrzeb uczestników.

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

### TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

### SZKOLENIE OTWARTE Z TEGO TEMATU

Zobacz też Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

## Informacje dodatkowe

Szkolenia dedykowane HILLWAY to profesjonalne projekty rozwojowe z 1-2 dniowym szkoleniem bazowym, gdzie cykl edukacyjny jest wydłużony do 60-80 dni!

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](mailto:info@hillway.pl)

Tel: +48 22 250 22 82

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

## Adres

ul. Grażyny 13/15

02-548 Warszawa

woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Aleksandra Duszak**



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

**Telefon** (+48) 22 2502 282