



REFOCUS Katarzyna Khanna



## Zaawansowane techniki sprzedażowe - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/08/08/24925/2256616

Zakopane / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

18 h

07.10.2024 do 08.10.2024

4 206,60 PLN brutto

3 420,00 PLN netto

233,70 PLN brutto/h

190,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie przygotowane jest z myślą o właścicielach firm, menedżerach, handlowcach oraz pracownikach odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z klientami i sprzedaż.</p> <p>W celu skutecznego uczestnictwa w szkoleniu uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta i sprzedaży.</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	3
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa "Zaawansowane techniki sprzedażowe", przygotowuje uczestników do samodzielnego pozyskiwania potencjalnych klientów poprzez zapoznanie z profesjonalnymi technikami prospectingu. Uczestnicy dowiedzą się, jak skutecznie dotrzeć do decydentów w firmach oraz jak przeprowadzić skuteczne działania mające na celu zainteresowanie potencjalnego klienta ofertą.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje i wykorzystuje sieć kontaktów.	Wymienia i opisuje profil klienta i jego kanały kontaktu.	Wywiad swobodny
	Opisuje czynniki przyciągające uwagę klientów.	Wywiad swobodny
	Wskazuje cechy identyfikacyjne decydentów.	Wywiad swobodny
Nakierowuje klienta do podjęcia decyzji.	Stosuje metody nakierowujące klienta do podjęcia decyzji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dostrzega moment, kiedy klient nie jest gotowy do podjęcia decyzji zakupowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje szybkie zamknięcie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dostosowuje sposób prowadzenia rozmowy do osobowości klienta.	Prowadzi rozmowę sprzedażową z klientem dbając o jego emocje.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Definiuje i stosuje postawę asertywną w kontakcie z klientem.	Opisuje czym się różni asertywność od agresji i manipulacji.	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje podstawy negocjowania WIN-WIN.	Wywiad swobodny
	Wskazuje szanse, możliwości i ograniczenia wynikające ze stosowania strategii asertywnej, a także strategii nieasertywnych.	Wywiad swobodny
Stosuje i rozróżnia argumenty pomagające zbijać obiekcje klienta.	Opisuje metody pomagające zbijać obiekcje 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, 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

Usługa rozwija zdolności aktywnego pozyskiwania potencjalnych klientów. Uczestnicy szkolenia dowiedzą się również jak skutecznie dotrzeć do decydentów w firmach oraz jak przeprowadzić skuteczne działania mające na celu zainteresowanie potencjalnego klienta ofertą. Podczas szkolenia uczestnicy poznają także kluczowe elementy cyklu zakupowego klienta, aby lepiej zrozumieć, w jaki sposób wpływać na jego decyzje zakupowe.

Metody szkoleniowe, które będą wykorzystane w trakcie szkolenia to: ćwiczenia praktyczne i warsztat przeprowadzany w grupie.

### **Program szkolenia:**

#### Część I: Prospecting

1. Jak pracować z bazą klientów – profil klienta i jego kanały kontaktu
2. Sianie lepkiego kontentu – czyli jak przyciągać do nas klientów i gdzie jest ich najwięcej.
3. Kwalifikacja – to my decydujemy kogo przepuszczamy dalej.
4. Decydenci – identyfikacja decydentów.

#### Część II: Prowadzenie klienta do decyzji

1. Każda decyzja jest lepsza niż brak decyzji.
2. Kiedy wiemy, że klient potrzebuje czasu?
3. Kiedy rozstać się z klientem?
4. Jak prowadzić klienta do podjęcia decyzji?
5. Szybkie zamknięcie – przed czym nas chroni?

#### Część III: Komunikacja

1. Komunikacja nieantagonizująca – jak rozmawiać z klientem dbając o jego emocje.
2. Asertywność – podstawy prawidłowego rozumienia asertywności. Jak rozmawiać w poszanowaniu innych.
3. Algorytmy sprzedażowe – uczymy się na sukcesach i na błędach. Szkoła budowania pamięci organizacji.

#### Część IV: Asertywność czyli budowanie zdrowych relacji

1. Co oznacza asertywność?
2. Czym się różni asertywność od agresji i manipulacji
3. Podstawy negocjowania WIN-WIN
4. Jak wyznaczać i dbać o swoje granice w relacji z klientem

5. Szanse, możliwości i ograniczenia wynikające ze stosowania strategii asertywnej, a także strategii nieasertywnych

#### Część V: Sesja wdrożeniowa

1. Omówienie problemów napotkanych po wdrożeniu.
2. Przepracowanie przypadku.
3. Pytania i odpowiedzi.

#### Część VI: Argumenty pomagające zbijać obiekcje klienta (WARSZTATY SCENKI)

1. „Jaką macie cenę...?”, „Dlaczego tak drogo?”
2. „Cena jest najważniejsza”
3. Czy jedyne wyjście to „odpuścić”, gdy słyszysz: „To ja się jeszcze zastanowię...”
4. Jak radzić sobie, gdy słyszysz:
  1. „Nie jestem zainteresowany, bo macie za drogo.”
  2. „W imię czego miałbym tyle płacić? Proszę mnie przekonać.”
  3. „Skąd macie takie ceny? W tych cenach nikt od was nie kupi!”
5. Jak nie ulegać roszczeniom zachowując możliwość dalszej rozmowy?
6. Jak reagować, gdy słyszysz:
  1. „O ile jeszcze możecie obniżyć cenę?”
  2. „A czy dodatkowo możecie w tej cenie...”
  3. „Albo obniżycie cenę, albo kupię gdzie indziej.”
7. Jak z satysfakcją domykać negocjacje cenowe?

#### Część VII: Podsumowanie szkolenia. Walidacja.

#### Warunki organizacyjne:

Dla każdego uczestnika szkolenia zagwarantowane zostanie indywidualne stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe i biurowe.

Szkolenie będzie trwało 18 h dydaktycznych. W każdym dniu szkolenia przewidziano po dwie przerwy nie wliczone w czas usługi szkoleniowej.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Część I: Prospecting.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 12 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	09:30	09:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 12</b> Część II: Prowadzenie klienta do decyzji.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	09:45	11:30	01:45
<b>4 z 12</b> Część III: Komunikacja.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	11:30	13:00	01:30
<b>5 z 12</b> Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 12</b> Część IV: Asertywność czyli budowanie zdrowych relacji.	Izabela Wrona-Waluś	07-10-2024	13:30	15:30	02:00
<b>7 z 12</b> Część V: Sesja wdrożeniowa.	Izabela Wrona-Waluś	08-10-2024	08:00	10:00	02:00
<b>8 z 12</b> Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	08-10-2024	10:00	10:15	00:15
<b>9 z 12</b> Część VI: Argumenty pomagające zbijać obiekcje klienta (WARSZTATY SCENKI).	Izabela Wrona-Waluś	08-10-2024	10:15	13:00	02:45
<b>10 z 12</b> Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	08-10-2024	13:00	13:30	00:30
<b>11 z 12</b> Część VII: Podsumowanie szkolenia.	Izabela Wrona-Waluś	08-10-2024	13:30	14:15	00:45
<b>12 z 12</b> Walidacja.	Magdalena Bienia	08-10-2024	14:45	15:30	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 206,60 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 420,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	233,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Izabela Wrona-Waluś

Trener, doradca, coach; współpracuje z przedsiębiorstwami, instytucjami i podmiotami ekonomii społecznej. Od początku swojej kariery związana ze sprzedażą.

Posiada 15-letnie doświadczenie biznesowe oraz takie samo doświadczenie szkoleniowe. Ukończyła dwa kierunki studiów oraz studia podyplomowe:

- 1) Pedagogiczne, Resocjalizacja z elementami profilaktyki na Uniwersytecie Jagiellońskim
- 2) Pedagogikę Opiekuńczo-Wychowawczą z pracą socjalną na Uniwersytecie Śląskim oraz
- 3) Akademię Trenerów Biznesu na Uniwersytecie SWPS

Pracowała m.in. jako:

- Dyrektor Regionalny Partner Financial Services (region śląski, małopolski, lubelski, dolnośląski, mazowiecki); zarządzała ok. 200 osobami
- Manager Regionalny w firmie Zepter (region śląski)
- Dyrektor Okręgu OVB Allfinaz (region śląski, małopolski), prowadzenie 10 oddziałów.



2 z 2

### Magdalena Bienia

Twórczyni Holistic Life Strategy™, Mentorka Biznesowa, Trenerka Transformacyjna, Konsultantka ds. Strategii, Coach Wystąpień Publicznych, Autorka Kalendarza Biznesowego SKUTECZNIEJSI Wspiera Liderów w efektywnym planowaniu i produktywnym wykorzystaniu czasu, aby mogli realizować swoje pasje i spędzać czas z rodziną. Udziela konsultacji w zakresie strategii biznesowych oraz zarządzania zespołami, dla małych i średnich przedsiębiorstw. Od 2004 r. zarządzała wieloma projektami i zespołami od branży kosmetycznej, przez finanse po nieruchomości. Kreowała managerów, wspierała przedsiębiorców w rozwoju, a w latach 2015 - 2019 zarządzała nieruchomościami komercyjnymi wartymi ponad 900.000.000 zł. Jest autorką i wydawcą Kalendarza Biznesowego Skuteczniejsi (7 edycji), 3 e-booków oraz licznych kursów i szkoleń z zakresu skuteczności osobistej, realizacji celów zarządzania sobą w czasie i swoją energią, budowania relacji biznesowych, sprzedaży i motywacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe w formie pdf oraz wydruków.

## Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

## Adres

ul. Szymaszkowa 2/A

34-500 Zakopane

woj. małopolskie

Sala szkoleniowa

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Karolina Jakubiec**

**E-mail** [k.zeglinska@refocus.pl](mailto:k.zeglinska@refocus.pl)

**Telefon** (+48) 575 757 530