



Proces sprzedaży dla doświadczonych handlowców

HR-PSDH/TOPSZIT

Cele szkoleniowe:

- Nabycie umiejętności budowanie długotrwałych i satysfakcjonujących relacji z Klientem
- Poznanie podstawowych narzędzi obsługi oraz analiza potrzeb Klienta
- Zdobycie wiedzy i doświadczenia z zakresu radzenia sobie w sytuacjach problemowych w pracy handlowca
- Poszerzenie świadomości na temat wewnętrznych i zewnętrznych barier uniemożliwiających budowanie trwałych relacji
- Identyfikacja niezbędnych kompetencji w pracy handlowca oraz autoanaliza potencjału
- Zapoznanie ze skutecznymi technikami komunikacji ułatwiającymi proces sprzedaży
- Poznanie tajników strategii wywierania wpływu
- Poznanie metod pozyskiwania Klientów i technik skutecznej sprzedaży

Tematy zajęć:

1. Budowanie relacji z Klientem

- Nawiazywanie kontaktu z Klientem i moc pierwszego wrażenia
- Wzbudzanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa
- Analiza potrzeb i celów klienta w oparciu o przeprowadzony wywiad
- Oferowanie wsparcia merytorycznego
- Podstawowe narzędzia obsługi Klienta
- Typologia klientów oraz style zachowania
- Techniki radzenia sobie z trudnym Klientem
- Identyfikacja schematów obronnych Klientów
- Wewnętrzne i zewnętrzne bariery w budowaniu relacji i techniki radzenia sobie
- Stereotypy i uprzedzenia jako czynniki blokujące efektywne budowanie relacji

2. Identyfikacja kluczowych kompetencji handlowca

- Automotywacja i wiara we własny sukces
- Zarządzanie sobą w czasie i organizacja pracy
- Asertywna komunikacja w procesie sprzedaży
- Umiejętność prowadzenia negocjacji
- Budowanie komunikatu w oparciu o techniki perswazji
- Okazywanie zrozumienia i empatii
- Wzbudzanie zainteresowania
- Motywowanie do wprowadzenia zmian
- Pozyskiwanie potrzebnych informacji- techniki zadawania pytań

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Strona 1 z 2



Proces sprzedaży dla doświadczonych handlowców

HR-PSDH/TOPSZIT

- Profil idealnego handlowca
- Indywidualna analiza własnego potencjału w kontekście pracy handlowca

3. Komunikacja i autoprezentacja

- Podstawowe zagadnienia z zakresu skutecznej komunikacji
- Komunikacja bezpośrednia a komunikacja telefoniczna
- Budowanie wiarygodnego wizerunku profesjonalisty
- Psychologiczne mechanizmy i techniki wywierania wpływu
- Wewnętrzne i zewnętrzne bariery w komunikacji
- Analiza własnego stylu komunikowania się

4. Zarządzanie procesem sprzedaży

- Identyfikacja grupy docelowej i sposoby pozyskiwania Klienteli
- Poszczególne etapy procesu sprzedaży
- Techniki sprzedaży oraz ich dopasowanie do odbiorcy
- Przygotowanie prezentacji produktu z wykorzystaniem języka korzyści
- Identyfikacja zasobów koniecznych do realizacji zamierzonych celów
- Skuteczne zamykanie procesu sprzedaży

Metody szkolenia:

- Wykład i dyskusje
- Ćwiczenia i gry grupowe
- Studia przypadków
- Symulacje
- Dyskusje moderowane

Czas trwania:

3 dni