

SZKOLENIE: **Techniki sprzedaży**

1. Przygotowanie do rozmowy telefonicznej.

Omówienie takich elementów jak:

- identyfikacja przyszłego rozmówcy, jego pozycji w firmie, a także pozycji rynkowej przedsiębiorstwa i jego pozycji na rynku, ewentualnych problemów
- identyfikacja celu rozmowy i przygotowanie sposobu jej prowadzenia

2. Narzędzia budowania dobrego kontaktu z klientem

- znaczenie komunikatów werbalnych i para werbalnych.
- znaczenie aktywnego słuchania

Ćwiczenia wg schematu: zebranie informacji, identyfikacja rozmówcy, zaplanowanie rozmowy, wykorzystanie technik poznanych w czasie zajęć.

3. Model rozmowy telefonicznej.

- Typowe błędy występujące w czasie nawiązania rozmowy: dzwonię z ofertą, dzwonię z zapytaniem, dzwonię bo.....itp
- Nawiązanie rozmowy typowe zwroty: dzwonię z propozycją szkolenia, pragnę poinformować, że, Chciałabym zainteresować Pana ofertą udziału w szkoleniu odpowiadającym profilowi Pana działalności/ działalności Pana firmy. Chodzi o.....
- Omówienie znaczenia takich czynników mających wpływ na sukces sprzedaży telefonicznej jak siła głosu, tempo mówienia, dykcja, odpowiedni sposób oddychania
- zastosowanie w rozmowie takich wzorców lingwistycznych jak nie, spróbuj, ale, „podczas”, „w trakcie” „im...tym” jak również implikowanej jednoczesności oraz skutku, a także równoważnika kompleksowego.
- ćwiczenia oparte na wzorcach rozmów

4. Techniki radzenia sobie z „trudnymi” klientami :

Poznanie reguł zagrywek i sposobów radzenia sobie z zastrzeżeniami klientów umożliwi prowadzenie rozmowy zgodnie z celami telesprzedawcy.

Umiejętność radzenia sobie w sytuacji w której klient odpowiada: „nie mam czasu” albo „interesuje mnie tylko cena”, nie interesuje mnie to szkolenie

Typ szkolenia: zamknięte

Łączny czas trwania szkolenia 12 h.

Koszt: 1500 zł brutto

Minimalna ilość uczestników: 4

Cena nie obejmuje materiałów szkoleniowych