

## **Profesjonalne techniki sprzedaży i obsługi klienta**

**8-9.06.2011**

➔ **Czas trwania:** 16 godzin lekcyjnych ( 2 dni po 8 godzin) 9<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup>

➔ **Cel szkolenia:**

- identyfikacja potrzeb rozmówcy i uświadamianie potrzeb klientowi
- nabycie umiejętności prowadzenia poszczególnych etapów sprzedaży
- nabycie praktycznych umiejętności po sprzedażowej obsłudze klienta
- rozwinięcie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach

➔ **Program ramowy:**

- Nawiązywanie kontaktów handlowych z klientem.
- Autoprezentacja u handlowca.
- Mowa ciała w komunikacji z klientem.
- Wzbudzanie zaufania klienta, budowanie relacji z klientem.
- Badanie potrzeb klienta.
- Prezentacja oferty .
- Sposób prezentacji ceny i negocjacje cenowe.
- Trudni klienci - sposoby radzenia sobie.
- Techniki prowadzenia rozmowy handlowej i radzenie sobie z obiekcjami klienta.
- Finalizowanie sprzedaży.
- Techniki sprzedaży w przypadku zgłaszania reklamacji.
- Obsługa po sprzedażowa.

➔ **Metody:**

Mini-wykłady wprowadzające w dane zagadnienia, ćwiczenia indywidualne, ćwiczenia grupowe, testy, dyskusja, case study.

➔ **Umiejętności po szkoleniu:**

Uczestnicy naberą umiejętności z zakresu nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z klientami. Poznają zasady przeprowadzania rozmów handlowych, zwłaszcza w zakresie reagowania na zastrzeżenia klienta i sytuacji reklamacyjnych. Handlowcy nauczą się z większą sprawnością i pewnością siebie pracować w warunkach stresu oraz w większym stopniu identyfikować się z własną firmą oraz optymalnie planować swój czas pracy i planować optymalne harmonogramy tras sprzedażowych.



➔ **Trener:**

Trener Illustro, wykładowca psychologii, prelegent, prowadzi szkolenia dla biznesu – branża IT, media i reklama, branża górnicza, szkolenia dla korporacji. Posiada doświadczenie z zakresu doradztwa zawodowego, a także z zakresu doradztwa psychologicznego dla rodziców i nauczycieli. Prowadził **szkolenia z zakresu:** zarządzanie zespołem projektowym, negocjacje i mediacje, rekrutacja i selekcja, marketing, obsługa klienta; **szkolenia komunikacyjne:** asertywność, zarządzanie stresem, komunikacja w zespole, twórczość, kreatywne rozwiązywanie problemów, zarządzanie zespołem indywidualistów; również **treningi:** pamięci i szybkiego czytania, rozwijanie zdolności intelektualnych.

➔ **Cena:** 390 zł netto / 2 dni

➔ **Korzyści:**

- Materiały szkoleniowe
- Darmowy dostęp do bazy wiedzy Illustro.pl
- Catering w trakcie szkolenia
- Certyfikaty po ukończonym szkoleniu

**SZCZEGÓŁY ORAZ ZGŁOSZENIA:**