



Art of Finance

<b>TEMAT SZKOLENIA:</b>	<b>SKUTECZNY SPRZEDAWCA - RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM</b>
<b>DATA SZKOLENIA:</b>	<b>30 marca 2015</b>
<b>MIEJSCE SZKOLENIA:</b>	<b>Kraków</b>
<b>TRENER:</b>	<b>Renata Murawska</b> Trener i konsultant biznesu, specjalizuje się w strategii rozwoju organizacji. Wcześniejsze doświadczenie zawodowe obejmuje pracę w takich dziedzinach jak: zarządzanie sprzedażą, komunikacja, zasoby ludzkie, marketing, public relations. Opracowuje i prowadzi praktyczne programy szkoleniowe ukierunkowane na rozwój konkretnych umiejętności „miękkich” w szczególności z zakresu: efektywnych technik sprzedaży, zarządzania ludźmi i komunikacji. Prowadzi indywidualny coaching dla wyższej kadry managerskiej. Ukończyła studia MBA.

## 1. SZCZEGÓŁOWY PROGRAM NAUCZANIA

### **EFEKTYWNE TECHNIKI SPZREDAŻY: SKUTECZNA SPRZEDAŻ**

Wyznaczniki sukcesu w obsłudze klienta- prospecting, czyli pozyskiwanie klienta

Rola komunikacji w budowaniu relacji z klientami

System wartości klienta - pytania o wartości, czyli co jest naprawdę ważne dla klienta

Zdefiniowanie i zrozumienie motywacji klienta do zakupu

Techniki docierania do rzeczywistych potrzeb klienta

Systemy reprezentacji, czyli jak myślą wzrokowcy, słuchowcy i kinestetycy, i jak wykorzystać tę

wiedzę w procesie sprzedaży - Typologia klienta i metody radzenia sobie z różnymi grupami klientów

Metody budowania własnej wiarygodność i zaufania klienta

### **STRES W PRACY ZAWODOWEJ:**

Rola asertywności i jej wpływ na naszą relację z klientem

Zarządzanie stresem - specyfika emocji pojawiających się w kontakcie klientem

Sposoby radzenie sobie w sytuacjach trudnych (zarzuty - reklamacje)- metody odreagowania negatywnych emocji

Analiza realnych sytuacji zawodowych uczestników

## 2. EFEKTY UCZENIA

### **a) Cel główny:**

- analiza procesu sprzedaży- pogłębienie wiedzy dotyczącej technik skutecznej sprzedaży
- doskonalenie umiejętności radzenia sobie ze stresem w pracy handlowca



## **b) Cele szczegółowe:**

- **w zakresie wiedzy:**

- pogłębienie wiedzy z zakresu efektywnych technik sprzedaży
- zwiększenie efektywności komunikacyjnych w rozmowach sprzedażowych przy obsłudze klientów

- **w zakresie umiejętności:**

- nabycie umiejętności z zakresu technik sprzedaży i reguł wywierania wpływu
- doskonalenie umiejętności nawiązywania kontaktów z klientami
- umiejętność reagowania w sytuacjach stresowych

- **w zakresie postaw:**

- kształtowanie efektywnej postawy pro-sprzedażowej

## **3. METODY KSZTAŁCENIA**

Metody kształcenia wykorzystywane podczas szkolenia:

- wykłady - prezentacja
- dyskusje wewnątrz grupy
- studium przypadków -
- ćwiczenia indywidualne- odgrywanie ról - scenki rodzajowe
- ćwiczenia grupowe - motywacja do pracy w zespole - monitoring rozmów z klientami
- gry dydaktyczne metodą 635

## **4. DODATKOWE FORMY WSPARCIA PODCZAS KURSU**

Każdy uczestnik szkolenia może skorzystać z dodatkowych form wsparcia mających na celu utrwalanie efektów uczenia się:

- konsultacje indywidualne z trenerem prowadzącym dane szkolenie (w trakcie szkolenia lub po jego zakończeniu)
- dodatkowe materiały rekomendowane przez trenera danego szkolenia (np. publikacje).