

## Program: „Ofertowanie i utrzymywanie relacji z klientami” – 1 dzień

### **Dla kogo?:**

- ✦ Kadra Handlowa, Służby sprzedażowe w Organizacjach, Pracownicy, którzy mają kontakt z Klientami zarówno od strony sprzedaży jak i obsługi.

### **Rezultaty szkolenia:**

- ✦ Dowiesz się jak wygląda efektywny proces ofertowania Klientów w oparciu o socjotechniki sprzedażowe na mailu i telefonicznie
- ✦ Zrozumiesz, dlaczego klienci nie chcą kupić od Ciebie, niezależnie jak dobrą ofertę przedstawisz
- ✦ Nauczysz się, z kim warto utrzymywać relację i dlaczego?
- ✦ Będziesz umiał dopasować właściwie swoją ofertę do oczekiwań klientów
- ✦ Przestaniesz bać się podstawowego zastrzeżenia „ZA DROGO”...
- ✦ Poznasz procedurę obsługi reklamacji

### **Metody realizacji:**

- ✦ Ćwiczenia indywidualne
- ✦ Ćwiczenia zespołowe
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład
- ✦ Testy

## Program warsztatu:

### **Moduł 1: Runda otwarcia**

- ✦ Przedstawienie celów i planu zajęć.
- ✦ Ustalenie reguł współpracy.
- ✦ Poziomy kompetencji z punktu widzenia psychologii i ich wykorzystanie w pracy Handlowca.

### **Moduł 2: Typologia klienta oraz analiza czynników podejmowania decyzji vs z kim budować jakie relacje?**

- ✦ Typologia i segmentacja Klientów. Decydenci, Strażnicy i Użytkownicy.
- ✦ Stany emocjonalne klientów – niezbędna analiza pre-sprzedażowa.
- ✦ Zależności prowadzenia skutecznej rozmowy handlowej vs. stan emocjonalny rozmówcy.
- ✦ Motywy decydujące o zakupie.
- ✦ **Ćwiczenia i podpowiedzi do sytuacji.**

### **Moduł 3: Struktura „dobrze skrojonej oferty”. Narzędzia finalizujące sprzedaż za pomocą ofertowania mailowego i telefonicznego**

- ✦ Określenie najlepszego momentu do przedstawienia oferty.
- ✦ Metody i techniki prezentacji oferty
  - Mailowo
  - Telefonicznie
- ✦ Finalizowanie sprzedaży mono i multiproduktowej.
- ✦ 5 podstawowych technik prezentacji oferty przez telefon

- **Praktyczne ćwiczenia stosowania psychotechnik prezentacyjnych.**

#### **Moduł 4: Strategie działania przy zastrzeżeniach tzw. Trudny klient**

- Techniki radzenia sobie w sytuacjach zastrzeżeń wypowiedzianych i niewypowiedzianych.
- Algorytmy działań w trudnych sytuacjach. Techniki i sposoby na wypracowanie kompromisu oraz asertywnych rozwiązań.
- Sprzedawanie ceny i sposoby argumentacji przy zastrzeżeniach cenowych.
- „Ale konkurencja daje więcej... taniej...” - Skuteczne sposoby reakcji w postaci 5 socjotechnik reakcji na cenę – ćwiczenia.
- Ćwiczenia i praktyczne wskazówki praktyczne.

#### **Moduł 5: Serwis posprzedażowy – czyli utrzymujemy i rozwijamy relacje z Klientami**

- Obsługa klienta po sprzedaży – Dekalog postępowania
- Crosseling i Upselling– nowe „coś innego” z naszej oferty. Produkty łączone.
- Reklamacje produktu
  - Rola handlowca w procesie / przyjmowanie reklamacji
  - Efektywny przebieg procesu i obsługi klienta podczas zgłoszenia reklamacji

#### **Moduł 6: Pomost w przyszłość**

- Co wykorzystam w przyszłości? Metoda START – STOP-CONTINUE, czyli co nowego zaczynam robić, co zaprzestaje a czego nie zmieniam?
- Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
- Rekomendacje do następnych działań rozwojowych