

## **Program: Techniki sprzedaży przez telefon – warsztat z dyktafonem - 2 dni**

### **Moduł 1. Techniki sprzedaży przez telefon - rozpoznawanie prawdziwych potrzeb klienta**

- ✍ Kreowanie dobrego wrażenia przez telefon, jako fundament budowania relacji międzyludzkich.
- ✍ Sposoby określenia prawdziwych bodźców motywujących klienta działania.
- ✍ Zalety efektywnego słuchania i słyszenia.
- ✍ **Ćwiczenie „Czy siedzisz wygodnie?” – Trening aktywnego słuchania.**
- ✍ Praktyka zastosowania socjotechniki rozpoznawania potrzeb klienta.
- ✍ Język korzyści w diagnozie potrzeb klienta.
- ✍ Komunikacja pozytywna i inicjacja rozmowy – bodźce lingwistyczne.
- ✍ **Ćwiczenie „Amnezja” – ćwiczenia komunikacji werbalnej.**
- ✍ **Ćwiczenia pierwszej fazy sprzedaży.**

### **Moduł 2. Techniki sprzedaży przez telefon – prezentowanie propozycji i zamykanie sprzedaży.**

- ✍ Określenie najlepszego momentu do przedstawienia oferty.
- ✍ Metodyka i techniki prezentacji oferty przez telefon.
  - ✓ Technika Ronda i PCK
  - ✓ Technika Kanapki
  - ✓ Technika Rozbicia Cenowego
- ✍ **Praktyczne ćwiczenia stosowania telefonicznych psychotechnik prezentacji – praca z dyktafonem**
- ✍ **Komentarz trenerski do nagranych scenek na dyktafon**

### **Moduł 3. Strategie reagowania na zastrzeżenia podczas rozmów telefonicznych. Trudny klient.**

- ✍ Rodzaje i formy zastrzeżeń i wymówek. Sposoby reagowania (set technik wywierania wpływu przez telefon)
- ✍ Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniem wypowiedzianym i niewypowiedzianym.
- ✍ Symbioza analizy transakcyjnej i łagodzenia reklamacji.
- ✍ Przykłady i sposoby argumentacji sprzedawcy przy zastrzeżeniu cenowym.
- ✍ **Scenki z użyciem szablonów sprzedażowych. Gry i symulacje z dyktafonem**
- ✍ **Komentarz trenerski do nagranych scenek na dyktafon**

### **Moduł 4. Atrybuty dobrego słuchacza i rozmówcy. Gra treningowa.**

- ✍ Zalety i błędy dobrego słuchacza. Praca w grupach z dekalogiem pojęć.
- ✍ Sposoby wywierania wpływu wykorzystywane przy aktywnym słuchaniu.
- ✍ **Wykorzystywanie socjotechnik zawierających:**
  - ✓ Presupozycje.
  - ✓ Zdania otwierające.
  - ✓ Kontakt wzrokowy przez telefon / potakiwanie.
  - ✓ Zachęty.
  - ✓ Uściślanie, dopytywanie.
  - ✓ Parafraza.

- ✓ Odzwierciedlanie uczuć.
  - ✓ Odzwierciedlanie zachowań werbalnych / niewerbalnych.
  - ✓ Dowartościowywanie.
  - ✓ Podsumowanie.
  - ✓ Redukcja szumu tła.
  - ✓ Ćwiczenia z zakresu modułu.
- ✎ **Scenki z użyciem poznanych socjotechnik. Gry i symulacje z dyktafonem**
- ✎ **Komentarz trenerski do nagranych scenek na dyktafon**

### **Moduł 5. Zastosowanie techniki aktywnego słuchania w sprzedaży przez telefon**

- ✎ Odzwierciedlanie.
- ✎ Parafraza.
- ✎ Zadawanie pytań.
- ✎ Dowartościowanie.
- ✎ Upewnianie.
- ✎ **Ćwiczenia, case study oraz metody obrony i zastosowania technik w praktyce.**

### **Moduł 6. Praktyczne podsumowanie zajęć**

- ✎ Podstawowe błędy w pracy telemarketera.
- ✎ Case study rozmów telefonicznych.
- ✎ Praktyka, wskazówki, czyli z życia wzięte.

### **Moduł 7: Pomost w przyszłość**

- ✎ Co wykorzystam w przyszłości?
- ✎ Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
- ✎ Rekomendacje do następnych działań rozwojowych