

ZALĄCZNIK NR 1 :
Program szkolenia: „**Techniki sprzedaży**”

WPROWADZENIE

Model kompetencji handlowca
Etapy oraz wymiary sprzedaży
Wzajemna percepcja: Klient / Handlowiec

PRZYGOTOWANIE

Cel rozmowy z Klientem
Pozytywne nastawienie
Techniki radzenia sobie z odmową
Skąd brać Klientów? – baza kontaktów

KOMUNIKACJA

Definicja oraz znaczenie komunikacji
Aktywne słuchanie
Chwasty językowe oraz komunikacja niewerbalna
Metamodel

PERSWAZYJNE BUDOWANIE RELACJI

Pierwsze wrażenie
Docenienie Klienta
Magiczne słowa
Pacing
Systemy reprezentacji (NLP)
Opór Klienta / Debiuty

TRANSAKCJA REALNA

Rozpoznawanie potrzeb:
Pytania otwarte / zamknięte
Stanowiska / interesy
Model 9-ciu obszarów
Model SPIN

Prezentacja oferty:
Język korzyści
Technika C-Z-K
Metaprogramy

Reakcja na zastrzeżenia:
Rodzaj zastrzeżeń
Techniki lingwistyczne

Techniki finalizacji:
Model 5-ciu pytań
Przekonywanie „w 5 minut”
Stać Pana na to
Zamknięcie Franklina
Końcowa premia
Zwrot przy kłamce u drzwi
Techniki wpływu społecznego R. Cialdiniego

BUDOWANIE TRWAŁEJ RELACJI Z KLIENTEM

Potwierdzenie słuszności zakupu
Kontrola wykonania zamówienia
Badanie zadowolenie Klienta
Cross-selling
Up –selling
Obustronne polecenia

WINDYKACJA NALEŻNOŚCI

Typologia dłużników
Zasady efektywnych rozmów z dłużnikami

Metody i środki szkolenia: tylko 10% czasu to teoria, 90 % to praktyka (ćwiczenia indywidualne oraz grupowe, odgrywanie ról, studia przypadków).