

Sprzedaż przez telefon

Szczegółowa propozycja programu szkolenia

Cel szkolenia

Celem naszego szkolenia, jest poznanie różnych typów klientów wraz z nabyciem umiejętności, jak nawiązywać z nimi trwałe relacje biznesowe! Niech fakt, że się różnimy będzie ciekawą drogą, a nie przeszkodą do sprzedaży!

Forma szkolenia / metody używane na szkoleniu

- **Ćwiczenia praktyczne** - Kluczowy element każdego efektywnego szkolenia – uczestnicy szkolenia wykonują we wsparciu trenera szereg ćwiczeń doskonalących nabywane przez nich umiejętności
- **Autorskie gry** - które mają na celu m.in zintegrowanie Uczestników, ale również poznanie kto kim jest i jaki ma naturalny styl komunikacji
- **Mni wykłady** - Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, usystematyzowanie wiedzy oraz zobrazowanie podejmowanych w trakcie warsztatów tematów.
- **Karty pracy** - Uczestnicy otrzymują karty pracy, które umożliwiają wykonanie ćwiczeń w przejrzysty sposób. Uczestnikami zatrzymują je, a wypracowane w ten sposób materiały pomagają w pracy po szkoleniu.
- **Cykl kolba** - Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach - uczenie się przez doświadczanie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas.



Propozycja programu szkolenia

Poniżej znajduje się propowany przez nas zakres szkolenia. Proszę pamiętać, że zostanie on elastycznie **dopasowany do Państwa potrzeb**.

Moduł 1.

Wprowadzenie do tematu sprzedaży telefonicznej

Fundamenty sprzedaży i cechy dobrego sprzedawcy

Uczestnicy przeanalizują cechy skutecznych sprzedawców i dowiedzą się, jak rozwijać własny styl rozmowy opartej na empatii i pewności siebie.

Walka z natłokiem sprzedażowych telefonów – czyli dlaczego nie warto przesadzić

Uczestnicy dowiedzą się, jak balansować między częstotliwością kontaktu a skutecznością rozmów. Poznają metody unikania efektu „zmęczenia” klienta nadmiarem telefonów.

Scharakteryzowanie misji i wizji – firmy, działu i każdego pracownika

Uczestnicy zrozumieją, jak spójna wizja firmy wpływa na skuteczność rozmów sprzedażowych. Nauczą się prezentować siebie i organizację w sposób budzący zaufanie.

Ty jako idealny Klient – jak sam lubisz być traktowany i na co zwracasz uwagę

Szkolenie pomoże uczestnikom spojrzeć na sprzedaż z perspektywy klienta, by lepiej dopasować komunikację i styl rozmowy.

Nauka tworzenia uwag dotyczących klienta, czyli moc Twoich własnych notatek

Uczestnicy poznają metody zapisywania spostrzeżeń o klientach, które pozwalają budować relację i personalizować przyszłe rozmowy.

Moduł 2.

Poznanie potrzeb i zrozumienie przeszkód klientów

Buyer persona – kto kupuje, kto pyta?

Szkolenie pomoże uczestnikom zdefiniować różne typy klientów i ich role w procesie decyzyjnym.

Techniki zadawania pytań i zbierania informacji

Uczestnicy rozwiną umiejętność zadawania trafnych pytań i aktywnego słuchania, aby lepiej zrozumieć potrzeby klienta.

Zbijanie obiekcji i radzenie sobie z przeszkodami

Uczestnicy poznają skuteczne techniki reagowania na zastrzeżenia klientów, ucząc się, jak przekształcać „nie” w szansę na „tak”.

Trudne sytuacje sprzedawców – jak sprawić, aby każde „nie” zbliżało Cię do „tak”

Szkolenie pomoże uczestnikom oswoić odmowę i traktować ją jako etap prowadzący do sukcesu sprzedażowego.

Poznaj swojego klienta lepiej i wejdź w jego buty (dawna analiza konsumentów)

Uczestnicy nauczą się analizować potrzeby klientów, ich motywacje oraz kontekst zakupowy, by lepiej odpowiadać na oczekiwania.

Moduł 3.

Jaki jest Twój klient? Zrozumienie typów osobowości w kontekście sprzedaży przez telefon

Jaki jest Twój klient? Wprowadzenie do typów osobowości

Wprowadzenie do modelu typów osobowości, który pozwala trafniej dopasować styl rozmowy do rozmówcy.

Jakim typem jesteś i co to właściwie oznacza (test)

Uczestnicy wykonają test określający ich własny typ osobowości i zrozumieją, jak ich styl wpływa na rozmowy z klientami.

Poznanie sposobów komunikacji dla każdego z typów

Szkolenie pokaże, jak różne typy osobowości preferują odmienny sposób rozmowy i podejmowania decyzji.

Jakich słów/wyrazów używać, aby dotrzeć do poszczególnych klientów

Uczestnicy poznają skuteczne słowa, które zwiększają zaangażowanie rozmówcy, a także te, których należy unikać, by nie wzbudzać oporu.

Krótkie instrukcje obsługi dla każdego z typów

Uczestnicy otrzymają praktyczne wskazówki, jak prowadzić rozmowy z osobami o różnych stylach komunikacji.

Moduł 4.

Sprawdź się w praktyce, czyli nauka prowadzenia rozmowy uwzględniając język korzyści

Dlaczego dobrze dobrany język korzyści jest bardziej efektywny niż oklepane slogany

Uczestnicy poznają różnicę między argumentacją opartą na wartościach a pustymi sloganami.

Tworzenie oferty sprzedażowej, która przekona Ciebie do kupna Twoich usług/produktów

Praktyczne ćwiczenie z pisania i przedstawiania ofert telefonicznych w sposób atrakcyjny i perswazyjny.

Wykorzystanie reguł wpływu Cialdiniego do konkretnych typów klientów

Uczestnicy poznają psychologiczne zasady wywierania wpływu i nauczą się stosować je etycznie w rozmowach sprzedażowych.

Wypracowanie własnego języka korzyści, budującego zaufanie

Uczestnicy opracują sposób mówienia o produkcie w języku korzyści, który buduje relację i zwiększa skuteczność sprzedaży.

Moduł 5.

Budowanie pozytywnej relacji z klientem opartej na efektywnym słuchaniu i reagowaniu

Prowadzenie rozmowy telefonicznej w oparciu o zasadę WIN-WIN

Szkolenie uczy, jak prowadzić rozmowy, w których obie strony czują się wygrane, co wzmacnia współpracę i zaufanie.

Relacja oraz styl partnerski jako klucz w procesie biznesowym

Uczestnicy poznają zasady prowadzenia rozmów w duchu partnerstwa, które budują trwałe relacje biznesowe.

Wyróżniki na tle konkurencji pomocne w procesie sprzedaży

Szkolenie pokaże, jak eksponować przewagi oferty w rozmowie z klientem, by wyróżnić się spośród konkurencji.

Czy tam gdzie negocjacje, mogą być relacje? Domykanie sprzedaży

Uczestnicy dowiedzą się, jak kończyć rozmowy sprzedażowe w sposób, który utrwala relację i pozostawia dobre wrażenie.

Korzyści, które osiągnięcie dzięki szkoleniu!

Oto realne korzyści, które możecie osiągnąć dzięki uczestnictwu w tym szkoleniu, dopasowanym do Waszych potrzeb.



Optymalizacja czasu rozmowy

Sprzedaż przez telefon wymaga efektywnego wykorzystania czasu. Uczestnicy szkolenia nauczą się, jak skutecznie prowadzić rozmowy, unikać zbędnych dygresji i maksymalizować efekty sprzedażowe w ograniczonym czasie.



Rozpoznawanie potrzeb klienta

Szkolenie rozwija umiejętności zadawania trafnych pytań oraz aktywnego słuchania, co pozwala szybko zidentyfikować potrzeby klienta. Uczestnicy nauczą się, jak lepiej dopasować swoją ofertę do oczekiwań rozmówcy, co zwiększy skuteczność sprzedaży.



Radzenie sobie z obiekcjami

Sprzedaż przez telefon często wiąże się z koniecznością reagowania na zastrzeżenia klientów. Szkolenie dostarcza narzędzi do skutecznego radzenia sobie z obiekcjami, ucząc jak obrócić je w szansę na zamknięcie transakcji.



Zarządzanie stresem w rozmowach telefonicznych

Wiemy że, praca w sprzedaży telefonicznej może być wymagająca. Dlatego pokażemy wam jak radzić sobie z presją i stresem w trakcie rozmów, co pozwala zachować profesjonalizm i pozytywną postawę niezależnie od trudnych sytuacji.



Efektywne wykorzystanie skryptów sprzedażowych

Szkolenie pomaga w tworzeniu i korzystaniu z profesjonalnych skryptów sprzedażowych, które pozwalają na płynne prowadzenie rozmowy. Uczestnicy dowiedzą się, jak personalizować skrypty i stosować je w sposób naturalny, by budować lepszy kontakt z klientem.