

Szkolenia dla doradców klienta/ sprzedawców

Szkolenia podstawowe

Program szkolenia

Metody aktywnego poszukiwania klientów

CEL SZKOLENIA:

- Uczestnicy szkolenia rozwijają nawyk codziennego poszukiwania klientów i przyswajają skuteczne metody realizacji tego zadania.
- Doradcy wdrażają zasady skutecznej komunikacji, które wspomogą ich w procesie zdobywania klienta
- Doradca przechodzi aktywny trening wielotorowego systemu zdobywania rekomendacji nie ograniczający doradcę tylko i wyłącznie do zdobywania kontaktów na spotkaniu sprzedażowym – efekt odpowiednia liczba rekomendacji zdobywanych każdego tygodnia po szkoleniu

PROGRAM SZKOLENIA

- Psychologia prowadzenia negocjacji – wstęp do skutecznej komunikacji
- Zasady Skutecznej Komunikacji.
 - ▶ milczenie, aktywne słuchanie, zadawanie pytań, parafraza, pauza jako narzędzia ułatwiające proces sprzedaży.
 - ▶ trening Zasad Skutecznej Komunikacji (krótkie i proste ćwiczenia mające na celu rozpoczęcie procesu kształcenia u agenta nowych i skutecznych nawyków komunikacji międzyludzkiej)
- Rekomendacje – nowe spojrzenie na proces pozyskiwania poleceń.
 - ▶ rekomendacje – system pracy czy przypadek?
 - ▶ ważność rekomendacji w procesie sprzedaży
 - ▶ czynniki kluczowe w otrzymywaniu rekomendacji
 - ▶ rodzaje rekomendacji.
 - ▶ system otrzymywania rekomendacji.
 - ▶ nowe metody poszukiwania klientów.
 - ▶ ćwiczenia w skutecznym pobieraniu poleceń – (ćwiczenia i scenki utrwalające zdobyta wiedzę)

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grania ról

UCZESTNICZY SZKOLENIA:

Doradca klienta

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-20 osób.

CZAS TRWANIA

7 godzin

Program szkolenia

Umawianie spotkań handlowych przez telefon

CEL SZKOLENIA:

- Uczestnik szkolenia uczy się skutecznych metod kontaktu z klientem przez telefon opartych na elastycznym myśleniu, skutecznych zasadach komunikacji i wykorzystaniu indywidualnych cech agenta – efekt zwiększenie skuteczności umawiania spotkań przez telefon
- Przełamanie barier emocjonalnych agenta w stosunku do kontaktu przez telefon
- Doradca umawia podczas szkolenia prawdziwe spotkania podczas sesji telefonicznej z trenerem.

PROGRAM SZKOLENIA

- Przyczyny niepowodzeń w kontakcie telefonicznym
- Stan emocjonalny jako klucz do swobodnej komunikacji przez telefon
- Analiza Postawy Klienta (**APK**) w czasie rozmowy telefonicznej
- Stosowanie techniki pytań w rozmowie telefonicznej
- Korzyści stosowania **APK** w komunikacji przez telefon
- Jak sprawić, aby emocje klienta działały na naszą korzyść
- Forma i treść (synergia emocji i logiki)
- Wytłumaczenie wagi przekazu podświadomego
- Zasady skutecznego telefonowania
- Skuteczne techniki pracy z obiekcjami np. nie mam pieniędzy, posiadam już polisę, nie jestem zainteresowany
- Przykładowe rozmowy telefoniczne (z polecenia, na zimno, z właścicielami firm)
- Ćwiczenia w skutecznym umawianiu spotkań (są to zestawy ćwiczeń i scenek podczas których doradcy trenują przykładowe rozmowy przez telefon z zastosowaniem zdobytej wiedzy)
- Przygotowanie emocjonalne przed sesją telefoniczną (wprowadzenie w pozytywne emocje, rozbudzenie energii wewnętrznej).
- Ustalenie celu sesji telefonicznej.
- Wykonanie rozmów telefonicznych z potencjalnymi klientami pod okiem trenera

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grania ról

UCZESTNICY SZKOLENIA:

Doradca klienta

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-15 osób.

CZAS TRWANIA

7 godzin

Program szkolenia

Skuteczne techniki sprzedaży na spotkaniu z klientem

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia poznaje najnowsze metody rozmowy z klientem, ze szczególnym uwzględnieniem analizy potrzeb. Poprzez warsztaty nabywa umiejętności elastycznego posługiwania się analizą potrzeb oraz jest przygotowany na ewentualne obiekcje klienta.

PROGRAM SZKOLENIA

- Etapy spotkania z klientem
- Emocje w procesie sprzedaży
- Emocjonalna Analiza Potrzeb – przykłady
- Trening Emocjonalnej Analizy Potrzeb
- Pojęcie Analizy Postawy Klienta w negocjacjach sprzedażowych
- Sposoby rozpoznawania Postawy Klienta
- Przyjęcie taktyki w zależności od rozpoznanej Postawy Klienta
- Korzyści płynące ze stosowania Analizy Postawy Klienta
- Wizerunek doradcy wychodzącego ze spotkania zawsze na zwycięskiej pozycji
- Pojęcie obiekcji
- Sposoby rozpoznawania obiekcji klienta (prawdziwe, nieprawdziwe)
- Sposoby radzenia sobie z obiekcjami – jak skutecznie zmienić sposób myślenia klienta
- Trening Analizy Postawy Klienta
- Trening sprzedaży - scenki sprzedażowe - sprzedaż polis ubezpieczeniowych z zastosowaniem zdobytej wiedzy.

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grania ról

UCZESTNICZY SZKOLENIA:

Doradca klienta

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-15 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Program szkolenia

Spotkanie sprzedażowe – wariant dwuetapowy

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia uczy się zaawansowanej metody sprzedaży programów inwestycyjno-ubezpieczeniowych polegającej na rozdzieleniu procesu sprzedaży na dwa spotkania.

Celem pierwszego spotkania sprzedażowego jest:

- nawiązanie wzajemnych relacji zaufania
- krótka autoprezentacja firmy
- ustalenie potrzeb poprzez dokładną analizę sytuacji klienta
- ustalenie stosunku emocjonalnego klienta do wykrytych potrzeb
- uzyskanie referencji

Celem drugiego spotkania sprzedażowego jest:

- omówienie i potwierdzenie ustalonych potrzeb klienta poprzez prezentację dogłębnej analizy jego sytuacji
- sprzedaż produktu poprzez aktywną prezentację rozwiązań opartych na dokonanej analizie
- zaangażowanie emocjonalne i logiczne klienta w proces omawiania rozwiązań w celu ułatwienia klientowi podjęcia decyzji
- aktywna praca nad rozwiązaniem wątpliwości klienta, jeśli takie wystąpiły
- spisanie wniosku
- pobranie kolejnych referencji

Po szkoleniu doradca potrafi przeprowadzić profesjonalną analizę potrzeb klienta oraz skuteczną prezentację rozwiązań na drugim spotkaniu. Nabywa również umiejętności pracy z ewentualnymi obiekcjami klientów.

PROGRAM SZKOLENIA

- Przedstawienie ogólnych założeń koncepcji dwuetapowego procesu sprzedaży i spotkania z wręczeniem umowy.
- Pierwsze spotkanie z klientem
 - ▶ etapy spotkania z klientem
 - ▶ rola emocji w procesie Analizy Potrzeb
 - ▶ analiza Potrzeb – przykłady
 - ▶ trening przeprowadzania Analizy Potrzeb (scenki z ustalonymi profilami klientów)
 - ▶ pojęcie Analizy Postawy Klienta (APK) w negocjacjach sprzedażowych
 - ▶ sposoby rozpoznawania Postawy Klienta
 - ▶ przyjęcie taktyki w zależności od rozpoznanej PK
 - ▶ korzyści płynące ze stosowania APK

- ▶ trening Analizy Postawy Klienta (scenki, które mają na celu nauczenie agenta rozpoznawania emocjonalnego i racjonalnego podejścia klienta do ustalonych potrzeb)
- Pojęcie obiekcji
- Sposoby rozpoznawania obiekcji klienta na etapie Analizy Potrzeb
- Sposoby radzenia sobie z obiekcjami na etapie Analizy Potrzeb – jak skutecznie zmienić sposób myślenia klienta – krótkie ćwiczenia – gotowe przykłady
- Drugie spotkanie z klientem
 - przykłady przedstawiania dokładnej Analizy Potrzeb.
 - pojęcie Aktywnej Prezentacji
 - przykłady Aktywnej Prezentacji
 - trening Aktywnej Prezentacji(scenki z przygotowanymi profilami klientów)
 - sposoby radzenia sobie z obiekcjami na etapie finalizacji sprzedaży – ćwiczenia z wieloma przykładami obiekcji (praca w parach)
- Trzecie spotkanie z klientem
 - sposoby utrwalania przekonania klienta o słuszności dokonanej decyzji
 - ustalenie warunków dalszej współpracy i obsługi klienta
 - radzenie sobie z emocjami klienta podczas wręczania polisy w przypadku zmian warunków umowy (np. podwyższone ryzyko)

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grania ról

UCZESTNICY SZKOLENIA:

Doradca klienta

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-15 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)