



SZKOLENIE

Skuteczna sprzedaż produktów i usług

CELEM TEGO SZKOLENIA JEST PODNIESIENIE SKUTECZNOŚCI SPRZEDAŻY PRODUKTÓW I USŁUG, U DORADCÓW KLIENTA.

Podczas warsztatu uczestnicy:

- Zwiększą swoje wyniki sprzedażowe;
- Poznają mechanizmy podejmowania decyzji u Klientów i dostosują do nich swoją sprzedaż;
- Nauczą się naturalnie rozpoczynać sprzedaż, przy bieżącej obsłudze klienta;
- Pozbędą się poczucia „wciskania” klientowi kolejnych produktów, w zamian za to będą doradcami – ekspertami;
- Nauczą się doskonale diagnozować potrzeby klientów;
- Poznają 3, sprawdzone w branży finansowej, techniki reagowania na obiekcje i odmowę klientów;
- Poznają metody zamykania sprzedaży oraz przyspieszania decyzji zakupowych klientów;
- Będą potrafili rozpoznać styl, w jakim komunikuje się klient i się do niego dostosować.

Zawartość merytoryczna warsztatu:

MODUŁ I PSYCHOLOGIA SPRZEDAŻY

- 3 najważniejsze potrzeby klientów w procesie sprzedaży i obsługi klienta;
- Jak kupuje mózg?
- Rodzaje sprzedaży a jej efektywność;
- 3 lęki blokujące sprzedaż;
- Trójkąt sukcesu w sprzedaży usług i produktów finansowych.

MODUŁ II KOMUNIKACJA W SPRZEDAŻY

- Techniki aktywnego słuchania: parafraza, klaryfikacja i odzwierciedlenie;
- Znaczenie słów w rozmowie z klientem;
- Style komunikacji – czyli jak się dogadać z różnymi klientami?

MODUŁ III ROZMOWA HANDLOWA

- Przygotowanie do rozmowy;
- Wstęp do rozmowy (zimne telefony/kontraktowanie w sprzedaży);
- Haki – czyli jak zainteresować klienta tym, co masz do powiedzenia?
- Rodzaje i kategorie pytań;
- Jak pytać, by uzyskać prawdziwe odpowiedzi?
- Komunikowanie korzyści w odniesieniu do klienta;
- Rozbroić obiekcje – czyli jak radzić sobie z obiekcjami i odmową w procesie sprzedaży (3 techniki);
- „Nie chcę, nie potrzebuję, nie mam czasu” – jak radzić sobie z impasem w sprzedaży?
- Prezentacja produktu – jak przedstawić ofertę, by zwiększyć szanse na jej sprzedaż?
- Zamykanie sprzedaży – rozpoznanie sygnałów do zamknięcia i wezwanie do działania;
- 3 metody przyspieszania decyzji klientów;
- Co zrobić, jeśli klient nie dotrzymuje słowa?

MODUŁ IV CROSS i UP-SELLING

- Cross-selling – Techniki sprzedaży dodatkowych produktów, przy bieżącej obsłudze klienta (4 strategie + przykłady zdań);
- Up-selling – Techniki zwiększania wartości sprzedaży (4 strategie + przykłady zdań).

MODUŁ V PRAKTYKA I WDROŻENIE

- Teatr sprzedaży – praca ze scenariuszem;
- Gra improwizacyjna z zastosowaniem nowych umiejętności;