

Temat: Doradca Klienta: ćwiczenia z technik sprzedaży i opieki

Nadawca: EDUCATION-FIRST <education-first@education-first.pl>

Data: 2017-01-29 16:25

Adresat: education-first@education-first.pl

Kurs Doradcy Klienta



1. Jak być prawdziwym doradcą klienta?

- Najczęstsze problemy z klientami w sprzedaży i obsłudze
 - Najlepszy styl sprzedaży
Doradca finansowy, radca prawny, konsultant sprzedaży zdalnej i bezpośredniej, telemarketer
 - style poradniczej sprzedaży
 - Krok po kroku do sprzedaży
 - Techniki asertywne z trudnymi klientami
- Ćwiczenie.** Jak sam chciałbym być obsługiwany?

2. Nawiązywanie kontaktu i porozumienia z klientem

- Odmiany kontaktu:
 - twarzą w twarz,
 - audytoryjny,
 - na targach,
 - przez telefon

Termin-Miejsce

- 16.02.2017
- Centrum Geldowe ,
Książęca 4 , Warszawa
- 9.15-19.00

Dlaczego Doradca Klienta ?

- Doradca klienta generuje sprzedaż - wspiera klientów w wyborze optymalnego dla niego rozwiązania -
- **Narzędziem Doradcy klienta są Techniki Sprzedaży i obsługi -**

- Najlepsze układy do pracy z klientem
- Przedstawiania i anonsowanie sprawy

Ćwiczenie. Umawianie spotkań z klientami przez telefon

3. Słuchanie i sondowanie klienta przy użyciu pytań

- Zasady tzw. aktywnego słuchania klienta: reakcje, parafrazy, itp.
- Pytania zamknięte i otwarte: zalety i wady
- Kolejność wątków w sondażu klienta -
- Notowanie w trakcie sondażu i reasumpcja

SPIK: specjalna technika na trudnych klientów

Ćwiczenie. Sondaż w parach z zamianą ról

4. Dopasowane pasma argumentacyjne w skutecznej prezentacji handlowej

- Asertywne reakcje na nadmierne oczekiwania klientów
- Budowa efektywnych pasm argumentacyjnych
- Operowanie korzyściami i cechami oferty
- Sprawdzanie efektu argumentacji

Ćwiczenie. Przygotowanie dopasowanych pasm argumentacyjnych (sprzedaż zdalna i bezpośrednia)

5. COPYWRITING w ofertowaniu sprzedażowym

- list ofertowy - Treść i zasady pisania oferty sprzedażowej

6. Metody pozwalające identyfikować i usuwać obiekcje klientów

- Rodzaje obiekcji i zastrzeżeń klienta
- Reagowanie na obiekcje
- Dobór odpowiedniej metody usuwania obiekcji klienta

jest to umiejętność wymagająca ciągłej praktyki i udoskonalania

Korzyści

- Opracowanie przez trenera strategii komunikacji w sprzedaży (face to face; online, telemarketing)
- **Techniki sprzedaży** - dostosowane do rodzaju działalności i profilu kontrahenta -

Dla kogo ?

- Przedstawiciele handlowi
- Sprzedawcy
- Doradcy
- Właściciele firm
- Specjaliści ds. marketingu

Ćwiczenie. Najczęściej spotykane obiekcje w sprzedaży

7. Techniki negocjacji z klientem i zarządzania ustępstwami

- Zasady komentowania i negocjowania cen
- Najczęstsze błędy w praktyce negocjacji
- Praktyczne reguły negocjacji handlowych z klientem - Dlaczego warto być doradcą klienta ?

Ćwiczenie. Praktyka argumentacji z wykorzystaniem technik i sformułowań, które sprzedają

8. Metody przekonywania (kontrakcji) klienta

- Wychwytywanie gotowości klienta
- Wybór odpowiedniej metody przekonywania klienta

Ćwiczenie. Spróbuj mnie namówić

9. Co robić, by utrzymać klientów i sprzedawać więcej?

Ćwiczenie. Pierwsza rzecz do zrobienia dla zwiększenia lojalności klientów

Kontakt:
22 644 18 35
k. 662 071 646

Polecamy:
Kontrahenci z Niemiec
29.03.2017

Kontrahenci ze Wschodu
16.03.2017

