Akademia Controllingu

Obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji - 1 dzień

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

AKREDYTACJA WIELKOPOLSKIEGO KURATORA OŚWIATY
(Decyzja nr 110.2.870.2015)

WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL

Obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji - 1 dzień

KONTAKT

Szkolenia otwarte:
info@akademiacontrollingu.pl
tel. + 48 61 852 33 53
Szkolenia zamknięte:
Marta Elimer
marta.elimer@akademiacontrollingu.pl
tel. + 48 536 111 571

TRENERZY

Artur Rak

Opis szkolenia

„70% naszych decyzji zakupowych podejmujemy w oparciu o to, jak jesteśmy traktowani jako ludzie, a tylko 30% bazuje na właściwościach produktu".

- John McKean

Fundamentem sukcesu każdej firmy jest jakość obsługi klienta. Badania pokazują, że głównym powodem, dla którego klienci rezygnują z usług firmy jest niezadowolenie z poziomu obsługi.

Adresaci szkolenia

Szkolenie adresowane jest do osób będących w bezpośrednim kontakcie z klientem, pracowników działów obsługi klienta, osób nadzorujących działania sprzedawców, telemarketerów, przedstawicieli handlowych, sprzedawców, osób odpowiedzialnych za obsługę procesu sprzedaży.

Dlaczego warto

Uczestnicy podczas szkolenia:

- poznają swoje mocne i słabe strony,
- dowiedzą się jakie znaczenie ma język korzyści i jak wykorzystać tę wiedzę w swojej pracy,
- poznając podstawowe typy osobowości, nauczą się trafniej dopasowywać swój przekaz w rozmowie ze swoimi klientami,
- nauczą się odkrywać potrzeby, aby łatwiej dopasować swój przekaz,
- dowiedzą się jak tworzyć długofalowe relacje z klientami,
- nauczą się planować działania prospectingowe pozwalające na budowanie baz potencjalnych klientów,
- poznają metody analizy oferty własnej w porównaniu z ofertą konkurencji,
- dowiedzą się na czym polegają działania posprzedażowe.

W szkoleniu wykorzystujemy różne formy aktywności edukacyjnej jak ćwiczenia w zespołach, w parach, dyskusje, moderacje, prezentacje, gry, symulacje, casy przeplatane mini wykładami. Największą wartością w szkoleniu są symulacje prowadzone na praktycznych przykładach.

Cele szkolenia

- rozumienie znaczenia orientacji na Klienta w ich pracy,
- doskonalenie umiejętności poprawnego komunikowania się z Klientem,
- wykorzystanie umiejętności wywoływania dobrego wrażenia na Kliencie,
- podniesienie umiejętności odpowiadania na obiekcje i wątpliwości Klienta.
- rozumienie zasad tworzenia długofalowych relacji z klientami,
- nauczenie się planowania działań prospectingowych, które pozwolą zbudować bazę potencjalnych klientów,
- poznanie metod analizy oferty własnej w porównaniu z ofertą konkurencji,
- doskonalenie technik prezentacji językiem korzyści,
- poznanie podstawowych typów osobowości,
- nauczenie się lepszego dopasowania przekazu w rozmowie ze swoimi klientami,

Program

Handlowiec

Poznaj samego siebieCechy idealnego handlowcaWymagania stawiane handlowcom

Dlaczego ludzie kupują?

Hierarchia potrzebKorzyści skłonności i przekonania

Język korzyści

Jakie korzyści odniosą klienci korzystając z Twoich usług czy produktów?Jakie obietnice wypełniają Twoje produkty?Jak Twoja firma komunikuje o istnieniu produktów?

Podstawowe typy osobowości

CharakterystykaRozpoznanieTypologia klientów

Kto jest naszym odbiorcą?

Segmentacja a ocena rentownościKomu warto sprzedawać?Reguła paretoOkreślanie potencjału klientaCzynniki sukcesu w sprzedaży
Jak sprawić aby klient wybrał naszą ofertę?

Tworzenie relacji z klientem

Komunikacja werbalnaKomunikacja niewerbalnaPerswazja i manipulacjaEmpatia

Przygotowanie do sprzedaży

Planowanie wizyty handlowejWyznaczanie celów wizytyAnaliza sytuacjiNawiązanie kontaktu

Przebieg procesu sprzedaży

Otwarcie i wzbudzenie zaufaniaAnaliza potrzeb i oczekiwań klientaPrezentacja oferty językiem korzyściPróba zamknięcia sprzedaży

Neutralizowanie obiekcji

Czym są obiekcje?Rodzaje obiekcji i zastrzeżeń oraz ich znaczenieFinalizowanie sprzedaży

Działania posprzedażowe

Podsumowanie wizytyCo się dzieje z klientem?Potwierdzić słuszność zakupuNadzór nad przebiegiem realizacji zamówieniaMonitoring satysfakcji

Sylwetka trenera

Artur Rak

DYPLOMOWANY TRENER BIZNESU, SWOJĄ KARIERĘ ZAWODOWĄ ROZPOCZĄŁ W ROKU 1993 PROWADZĄC DZIAŁALNOŚĆ USŁUGOWĄ. PRZEZ KOLEJNE LATA PRACOWAŁ W DZIAŁACH SPRZEDAŻY NA RÓŻNYCH SZCZEBLACH ZARZĄDZANIA W ŚWIATOWYCH KONCERNACH Z RÓŻNYCH SEKTORÓW: SPOŻYWCZEGO, PRZEMYSŁOWEGO, FARMACEUTYCZNEGO. MIĘDZY INNYMI DLA FIRM: FRITO-LAY, WEDEL, AMBRA SA., WOSEBA, AMPLICO LIFE, FERRERO, WRIGLEY, THERPOMPLAST, ASTRAZENECA, JELFA, GLAXOSMITHKLINE. ORGANIZATOR OGÓLNOPOLSKICH WARSZTATÓW TRENERSKICH ORAZ KLUBU STRATEGÓW MARKETINGU. CZŁONEK PÓŁNOCNEJ IZBY GOSPODARCZEJ I TOASTMASTERS INTERNATIONAL. PREZES FUNDACJI BALTIC LEADERS.

Prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych na Uniwersytecie Szczecińskim, Collegium Balticum oraz Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu. Jako trener współpracuje z wieloma znanymi firmami doradczymi. Posiada umiejętność nawiązywania i rozwijania długoletnich relacji biznesowych na wszystkich szczeblach zarządzania oraz doświadczenie w prowadzeniu rekrutacji do działów handlowych.
Szkolenia to jego pasja, sposób na życie i możliwość ciągłego rozwoju. Oprócz szkoleń, czerpie ogromną satysfakcję prowadząc coaching. Jego dodatkową pasją jest pomaganie innym osobom, dlatego kiedy tylko się da, angażuje się w projekty społeczne. Między innymi prowadzi konsultacje w Północnej Izbie Gospodarczej z zakresu:
Coaching karieryCoaching menedżerskiKampania i strategia wizerunkowa w sieciSpecjalizuje się w szkoleniach:
Obsługa klienta, Zarządzanie czasem, Szkolenia sprzedażowe, Budowanie zespołówPlanowanie strategii marketingowychKształtowanie wizerunku firmyMarketing usługKampanie marketingowe w sieciProfesjonalne umiejętności prezentacyjneTrening twórczości – Kreatywność źródłem rozwojuConsulting w dziale HRPrywatnie mąż i ojciec dwójki wspaniałych dzieci. Niepohamowany optymista, badacz ludzkiej motywacji, energiczny inspirator i mówca motywacyjny. Pasjonat Warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych.
Zawód trenera traktuję jako swoje hobby, któremu poświęcam się bezgranicznie. Jestem samodzielny, potrafię pogodzić pracę z nauką, a także z wychowywaniem swoich dzieci. Czytam wiele książek, ciągle podnoszę kwalifikacje, by uczestnicy moich szkoleń dostali największą wartość jaką jest wiedza i umiejętności praktyczne.