Akademia Controllingu

Rozmowa telefoniczna z trudnym klientem

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

AKREDYTACJA WIELKOPOLSKIEGO
KURATORA OŚWIATY
(Decyzja nr 110.2.870.2015)

WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL

Rozmowa telefoniczna z trudnym klientem

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

Cele szkolenia

Uczestnicy podczas szkolenia:

- poznają swoje mocne i słabe strony
- poznając podstawowe typy osobowości, nauczą się trafniej dopasowywać swój przekaz w rozmowie ze swoimi klientami
- nauczą się odkrywać potrzeby, aby łatwiej dopasować swój przekaz
- zrozumieją z czego wynikają obiekcje
- poznają techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami
- zdobędą wiedzę odnośnie dysonansu poznawczego
- nauczą się rozpoznawać sytuacje konfliktowe
- poznają swój styl, którym kierują się przy rozwiązywaniu konfliktów
- nabędą wiedzę i umiejętności odnoszące się do technik słuchania trudnego klienta
- zrozumieją istotę procesów komunikacyjnych występujących pomiędzy ludźmi
- nauczą się aktywnie wpływać na przebieg zdarzeń

Program

Rozmowa telefoniczna z trudnym klientem

Program:

Dzień 1 (10:00 – 17:00) – Psychologia w sprzedaży

Model zachowań klientów– typologia klientów Insights (warsztat psychologiczny)Elementy sukcesu w sprzedaży 1. Orientacja na potrzeby klienta2. Nastawienie emocjonalneKomunikacja w procesie sprzedaży1. Bariery w komunikacji2. Tworzenie klimatu rozmowy3. Komunikacja parawerbalna (tempo mówienia, dynamika wypowiedzi, ton i siła głosu, modulowanie głosu, akcentowanie, intonacja i ich rola w telemarketingu)4. Aktywne słuchanie5. Umiejętność stawiania pytańIdentyfikacja potrzeb – Katalog głównych potrzeb klientów– sprzedaż metodą SPIN– efektywne pytania– ćwiczenia w parachWyjaśnianie zastrzeżeń i trudne sytuacje w sprzedaży • Czym są obiekcje i z czego wynikają?• Metoda Aikido – neutralizowanie obiekcji• Technika wyjaśniania zastrzeżeń APACT• Ćwiczenia w parach z informacją zwrotną• Dyskusja moderowanaKonflikt1. Czym jest konflikt2. Indywidulane podejście do konfliktu3. Elementy wiedzy psychologicznej dotyczące zjawiska stresu i emocji• Opis i analiza dynamiki stresu.• Psychologiczne i fizjologiczne uwarunkowania stresu.• Indywidualna odporność na sytuacje stresogenne.• Znaczenie i rozumnie przeżywanych emocji.Psychologia – Analiza transakcyjna w sprzedaży• Stany „JA", czyli jak najlepiej poznać siebie i innych.• Transakcje, czyli sztuka komunikowania się z innymi.• Pozycje życiowe, czyli wartość jaką przypisujemy sobie i innymZamknięcie sprzedaży – ćwiczenia w parach z informacją zwrotnąPodsumowanie szkolenia

Sylwetka trenera

Artur Rak

Absolwent Uniwersytetu Szczecińskiego i Podyplomowych Studiów Trenerskich Teichert & Partners przy Wyższej Szkole Biznesu w Gorzowie Wlkp. 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, Woseba, Amplico Life, Ferrero, Wrigley, Therpomplast, AstraZeneca, Jelfa, GlaxoSmithKline.
Jest autorem wielu programów szkoleniowych. Ceniony przez uczestników za swoją niebywałą wiedzę praktyczną oraz elastyczne podejście do każdego problemu.
Organizator ogólnopolskich Warsztatów Trenerskich, Klubu Strategów Marketingu, Klubu Społeczności Ludzi Sprzedaży Salespeople, Członek Północnej Izby Gospodarczej i Toastmasters International.
Prowadził zajęcia na studiach podyplomowych na Uniwersytecie Szczecińskim, Collegium Balticum.
Jako trener współpracuje z wieloma firmami szkoleniowymi.
Prowadzi szkolenia od 2008 roku między innymi z zakresu zarządzania i współpracy w zespołach, komunikacji interpersonalnej oraz sprzedaży i marketingu.
Prywatnie 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.