

SPRZEDAWANIE Z EMPATIA

Harmonogram szkolenia:

9.00 – 10.30 **Siła nawyków i przekonań oraz ich wpływ na nasze zachowania i decyzje.**

- Wyniki obserwacji prowadzonej w Biurze Obsługi Klienta
- Siła nawyków oraz ich wielki wpływ na nasze decyzje
- Skąd się biorą przekonania, jak nas kształtują i jak hamują nasze działanie?
- Jak pozbyć się negatywnych nawyków i przekonań?
- Strefa komfortu – jak wyjść z utartej ścieżki

10.30 – 11.00 **Budowanie pewności siebie i poczucia własnej wartości.**

- Budowanie pewności siebie.
- Moje wartości
- Czy jestem świadoma/y mocnych stron? Moje kluczowe umiejętności.

11.00 – 11.30 **Przerwa**

11.30 – 15.30 **Nowe wyzwania w sprzedaży. Moc aktywnego słuchania.**

- Nowy model sprzedaży.
- Budowanie długotrwałych relacji. Jak wzbudzić zaufanie Klienta?
- Mój poziom empatii. Rozmowy z empatią.
- Analiza potrzeb. Funkcje, rodzaje i kolejność zadawanych pytań. Jak trafić w sedno?
- Aktywne słuchanie

09.00 – 11.30 **Nowe wyzwania w sprzedaży.**

- Skuteczna prezentacja
- Język korzyści
- Style komunikowania się z Klientami
- Błędy komunikacyjne
- Odpieranie zastrzeżeń
- Wiarygodność w sprzedaży.

11.30 – 12.00 **Przerwa**

12.00 – 14.30 **Pozyskiwanie nowych Klientów. Skuteczna komunikacja przez telefon.**

- Kim jest współczesny Klient? Kim jest mój Klient? Analiza 3-3-3.
- Jak pozbyć się lęku przed pozyskiwaniem nowych Klientów?
- Wzbudzenie zaufania i skuteczna komunikacja przez telefon.

14.30 – 15.30 Doskonalenie kompetencji w sprzedaży.

- Warunki profesjonalnej sprzedaży - autoanaliza.
- Ocena poziomu własnych kompetencji i rozpoczęcie procesu samodoskonalenia.
- Coaching grupowy – powzięcie planu działania po szkoleniu.el

Prowadzenie:

Małgorzata Połok

Trener biznesu, Coach

e-mail: gpolok@tlen.pl