

**„SKUTECZNY HANDLOWIEC”**

**Cel szkolenia:** podwyższenie umiejętności handlowych uczestników szkolenia. W trakcie szkolenia uczestnicy poznają i zrozumieją czym jest i na czym polega praca handlowca. Nauczą się pracy z klientem poprzez nawiązanie kontaktu i sprzedaż telefoniczną oraz bezpośrednią. Uczestnicy szkolenia zdobędą wiedzę jak pracować z trudnym i wymagającym klientem, poznają praktyczne techniki realizacji reklamacji. Poznają proces komunikowania się, elementy sprzyjające jego polepszeniu oraz bariery utrudniające komunikację.

**Materiały:** komputer, projektor, flipchart, filmy video, ćwiczenia drukowane.

**Metody:** zajęcia prowadzone metodą warsztatową, z dużą ilością ćwiczeń obrazujących omawiane zagadnienia.

**Czas: 8.00- 16.40** (8 godzin)

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMAT** | **CZAS TRWANIA** |
| **Przywitanie z uczestnikami, omówienie tematu szkolenia.**   * **Test wiedzy.** * **Ważne pojęcia** * **Handlowcy i klienci** | **8.00 – 9.00** |
| **Nawiązanie kontaktu i sprzedaż z wykorzystaniem telefonu.**   * **Pierwszy kontakt z klientem** * **Scenariusz i budowanie rozmowy** * **Ważne zagadnienia telemarketingu.** * **Eliminowanie „nie” klienta, kończenie rozmowy sprzedażą** | **9.00 – 12.10** |
| **Sprzedaż bezpośrednia, autoprezentacja i prezentacja produktu**   * **Kim jest mój klient, jak go rozpoznać?** * **Jak dostosować przekaz** * **Prezentacja produktu/usługi** * **Jak rozmawiać w sytuacjach trudnych i konfliktowych** * **Reklamacje problem, czy szansa?** | **12.30 – 15.30** |
| **Utrwalanie i rozwijanie relacji z klientem:**   * **Rekomendacje – jak je zdobywać, kiedy o nie się starać** * **Fazy „życia” klienta** * **Wychodzenie poza strukturę kontaktów biznesowych** * **Test wiedzy** * **Podsumowanie i zakończenie szkolenia** | **15.40 - 16.40** |