

**„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** |