

# ZAAWANSOWANE TECHNIKI SPRZEDAŻY



**Profesjonalne podejście do sprzedaży i obsługi klienta** to wytworzenie w pracownikach **poczucia więzi** z całą firmą, podkreślenie istoty ich działania oraz ich znaczenia dla całego systemu funkcjonowania instytucji. Jak pokazują liczne przykłady dobrze działających firm - tylko pracownicy posiadający poczucie własnej wartości i znaczenia w strukturze FIRMY będą rozwijali cały swój **potencjał** i wyzwolą **twórcze idee** i pomysły w zakresie **sprzedaży i obsługi klienta** i tym samym wpłyną na wyższe wyniki finansowe przedsiębiorstwa.

## Cele i korzyści z udziału w szkoleniu:

- poznanie technik budowania wizerunku doradcy klienta, aby ten czuł się ważny.
- zwiększenie skuteczności w pozyskiwaniu nowych klientów i budowaniu dobrych relacji z klientem.
- poznanie technik efektywnego badania potrzeb klienta oraz argumentowania z uwzględnieniem odkrytych potrzeb.
- przećwiczenie technik radzenia sobie z obiekcjami.
- udoskonalenie umiejętności prowadzenia rozmów handlowych z klientami o różnych typach osobowości.
- stworzenie modelu postępowania w sytuacjach trudnych.

## Odbiorcy szkolenia

handlowcy i sprzedawcy,  
przedstawiciele handlowi,  
pracownicy biur obsługi klienta,  
kierownicy i menedżerowie sprzedaży,  
właściciele firm.



+48 52 330 69 60



zamknieta@winners-szkolenia.pl



www.winners-szkolenia.pl

**1. Analiza procesu sprzedaży**

- Psychologiczne mechanizmy w kontaktach z klientem.
- Znaczenie naszego nastawienia w procesie sprzedaży.

**2. Prezentowanie oferty**

- Konkurencyjność mojej oferty / znajomość rynku.
- Świadome prowadzenie procesu sprzedaży pod kątem budowania przewagi konkurencyjnej.
- Umiejętność dopasowania języka do specyfiki klienta, z zastosowaniem języka korzyści.
- Techniki precyzyjnego argumentowania trafiające w potrzeby klienta.
- Jak sprawić, by klient miał poczucie, że go rozumiemy?

**3. Zasady wywierania wpływu wg R. Cialdiniego**

- Najważniejsze zasady wywierania wpływu – jak je wykorzystać, aby zwiększyć skuteczność sprzedaży?

**4. Obiekcje**

- Dochodzenie do źródła obiekcji. Sposoby reagowania na obiekcje cenowe.
- Sekwencja pytań, jako skuteczne narzędzie sprzedawcy – pytania otwarte/pytania zamknięte.

**5. Radzenie sobie z klientem grającym na zwłokę**

- Techniki motywowania klienta odraczającego decyzję o zakupie.
- Siła perswazji – jak wywierać wpływ na klienta za pomocą słów?

**6. Upór w realizacji założonych celów sprzedażowych**

- Planowanie i skuteczna realizacja sprzedaży.
- Techniki samodyscypliny, mobilizacji wpływające na wysoką efektywność i wydajność w pracy.

**7. Rozwijanie lojalności klienta**

- Umiejętność budowania długofalowych relacji z klientem.
- Osiągnięcie pozycji partnera, doradcy w relacjach z klientem.
- Budowanie wobec klienta „uzależnienia” psychologicznego.

**8. Sprzedaż wiązana i uzupełniająca**

- Uświadomienie istnienia i roli sprzedaży wiązanej.
- Zdobycie świadomości własnych ograniczeń w procesie sprzedaży wiązanej.
- Uruchomienie pro-aktywności sprzedażowej.
- Tworzenie „łańcucha powiązań” produktów i usług.

**9. Finalizacja sprzedaży**

- Skuteczne zamknięcie sprzedaży, czyli jak przekonać nieprzekonanych? Trening technik domykających sprzedaż.
- Sprzedaż relacyjna, czyli długofalowe dbanie o klienta.

