



kom.: 509 593 554
e-mail: biuro@yarix.pl

Agenda szkolenia:

Szkolenie sprzedaż, asertywność, negocjacje

Miejsce szkolenia:

YARIX Centrum Szkoleniowe - Lublin

ul. Przyjacielska 4

20-704 Lublin



Imię i nazwisko trenera:

- **Cele szkolenia:**

Dzięki szkoleniu uczestnicy dowiedzą się jak bronić swoich praw, jak wyrażać swoje zdanie nie godząc w prawa innych, zaznajomią się z głównymi metodami i narzędziami służącymi do prowadzenia negocjacji. Poznają też podstawowe strategie i techniki negocjacyjne.

- **Profil uczestnika:**

Kurs adresowany jest do wszystkich, którzy chcą nauczyć się jak w sposób asertywny przyjmować krytykę oraz jak konstruktywnie krytykować innych. Kurs szczególnie przydatny osobom mającym częsty kontakt z ludźmi. Szkolenie to kierujemy również do osób chcących zdobyć wiedzę dotyczącą negocjacji, szczególnie do handlowców, kadry kierowniczej powiązanej z działami sprzedaży oraz do osób, których zadaniem jest zawieranie kontraktów handlowych w firmie.

- **Wiedza – teoria i praktyka:**

- Bezpośrednia sprzedaż i obsługa klienta
- Główne techniki sprzedaży
- Perswazja i wywieranie wpływu w sprzedaży
- Techniki pokonywania obiekcji w sprzedaży
 - Metody pokonywania oporu
 - Wyjaśnianie obiekcji
- Techniki skutecznego finalizowania sprzedaży
- Cross- i up – selling w sprzedaży
- Merchandising - sprzedawaj więcej
 - Sposoby na zwiększenie szansy zauważenia przez klienta naszej oferty
 - Zasady tworzenia dobrej ekspozycji
 - Sposoby na zwiększenie efektywności sprzedażowej
 - Techniki aranżacji przestrzeni handlowej
 - Budowanie świadomości marki w sklepie
- Telemarketing – techniki skutecznej sprzedaży przez telefon
 - Psychologia sprzedaży
 - Komunikacja z Klientem w procesie telesprzedaży



- Przypomnienie i utrwalenie – w rozmowie sprzedażowej
- Jak pozyskać uwagę i zainteresowanie Klienta
- Rozpoznawanie potrzeb Klienta
- Metody pokonywania oporu i wyjaśniania obiekcji Klienta
- Sztuka pozyskiwania klientów
- Key Account Management – czyli zarządzanie klientem strategicznym
 - Analiza potrzeb w sprzedaży B2B
 - Dopasowywanie do potrzeb Klienta oferty sprzedażowej
 - Zarządzanie satysfakcją Klienta
 - Techniki prowadzenia rozmów z kluczowymi klientami
 - Negocjacje z kluczowym klientem
 - Zasady ustępstw w obsłudze klienta strategicznego
 - Nawiązywanie relacji z Klientami Strategicznymi i tworzenie długofalowych planów współpracy
 - Sposoby pracy z trudnym i roszczeniowym Klientem
- Negocjacje
 - Przygotowanie do negocjacji (interesy stron, BATNA, propozycje, kryteria)
 - Argumentowanie w negocjacjach
 - Zasady prowadzenia negocjacji
 - Perswazja w negocjacjach
 - Negocjacje handlowe
 - Negocjacje sprzedażowe
 - Rozmowa negocjacyjno-handlowa
 - Techniki zamykania negocjacji
 - Dalsza współpraca

- Sprzedaż konsultacyjna

- Asertywność
 - Pojęcie asertywności, czy można się jej nauczyć
 - Modele zachowań asertywnych
 - Asertywność w relacjach z innymi
 - Komunikacja asertywna
 - Komunikaty typu TY i komunikaty typu JA
 - Asertywna odmowa, krytyka, reakcja na krytykę, wyrażanie złości

- **Umiejętności uczestników po ukończeniu szkolenia:**
 - Uczestnicy poznają zasady sprzedaży i obsługi Klienta na najwyższym poziomie, dowiedzą się jak poprawić sprzedaż w firmie, szczególnie w ramach telemarketingu. Zdobędą również wiedzę jak postępować z Klientem strategicznym. Kurs podpowie im także jak stosować zachowania asertywne w praktyce. Nauczy jak prowadzić efektywne negocjacje za pomocą technik negocjacyjnych.

Kontakt

Kierownik ds. Administracji

Izabela Łaskarzewska

izabela.laskarzewska@yarix.pl

GSM: +48 537 997 257

YARIX



www.szkolenia@yarix.pl biuro@yarix.pl

9462667128, KRS: 0000662598, Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z Siedzibą w Świdniku, VI
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Copyright © YARIX Wszelkie prawa zastrzeżone

