Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój | Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie | Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Nazwa szkolenia	**Techniki sprzedaży**			
Miejsce organizacji szkolenia (dokładny adres)	ul. Rejtana 53/108 H, 35-210 Rzeszów			
Termin szkolenia	**od**	**20.08.2020r**	**do**	**02.09.2020r**
Egzamin państwowy	**02.09.2020**			

Lp.	Data zajęć	Temat zajęć	Godzina rozpoczęcia i zakończenia zajęć	Liczba godzin dydaktycznych zajęć	Osoby prowadzące zajęcia
1.	20.08.2020r	Budowanie wizerunku w sprzedaży Rozmowa telefoniczna Rozmowy telefoniczne z trudnym klientem Standardy w rozmowie telefonicznej Ćwiczenia na komunikowanie bez słów	09:00-15:30	8	Izabela Zych
2.	21.08.2020r	Komunikacja w sprzedaży 1. definicja komunikacji 2. rodzaje komunikacji 3. komunikacja świadoma i nieświadoma 4. elementy efektywnej komunikacji 5. komunikaty i ich znaczenie 6. Komunikacja niewerbalna Sztuka autoprezentacji 1. Mimika twarzy, gestykulacja 2. Kinestetyka i proksemika Komunikacja werbalna 1. Bariery w komunikacji 2. Uważne słuchanie i style słuchania 3. Błędna interpretacja komunikatów 4. Jak być słuchanym 5. Wyrażenia negatywne w komunikacji	09:00-15:30	8	Izabela Zych
3.	24.08.2020r	Narzędzia komunikacyjne 1. Pytania otwarte i ich rola w komunikacji 2. Pytania zamknięte i ich rola w komunikacji 3. Pytania sugerujące 4. Jak redagować i kiedy stosować odpowiednie pytania	09:00-15:30	8	Izabela Zych

		5. Rodzaje pytań parafrazujących Język ciała w sprzedaży 1. Postawa pozytywna 2. Postawa negatywna 3. Jakich gestów unikać w sprzedaży			
4.	25.08.2020r	Techniki sprzedaży 1. Cele i zadania sprzedawcy 2. Co wpływa na sukces sprzedawcy 3. Cechy dobrego sprzedawcy 4. Aktywne słuchanie 5. Odpowiadanie na zarzuty 6. Strategia lejka Efektywna sprzedaż 1. Wyrażenia pomagające w sprzedaży 2. Etapy sprzedaży 3. Rozpoczynanie rozmowy handlowej	09:00-15:30	8	Izabela Zych
5.	26.08.2020r	Badanie potrzeb klienta 1. Motywy jakimi kieruje się kupujący 2. Potrzeby klientów Prezentacja oferty 1. Zachowania klientów i sposoby ich reagowania i komunikowania 2. Klient zadaniowiec, Klient analityk, Klient ekspresyjny Klient wspierający Klient krytyczny 3. Cross-selling 4. Opieka posprzedażna	09:00-15:30	8	Izabela Zych
6.	27.08.2020r	Obiekcje klienta 1. Rozpoznawanie obiekcji 2. Sposoby radzenia sobie z obiekcjami	09:00-15:30	8	Izabela Zych
7.	28.08.2020r	Podstawy NLP i raport jako technika komunikacji z klientem 1. Tajniki umysłu i jego postrzegania przez pryzmat rozmowy sprzedażowej 2. Zwroty: nie, spróbuj, ale… 3. Kotwice NLP 4. Etapy kotwiczenia 5. Definicja raportu komunikacyjnego 6. Dopasowanie i prowadzenie 7. Jak wykorzystać raport	09:00-15:30	8	Izabela Zych
8.	31.08.2020r	Systemy reprezentacji w NLP 1. Predykaty: słuchowiec, wzrokowiec, kinestetyk 2. Wyrażenia używane przez poszczególne typy komunikacyjne	09:00-15:30	8	Izabela Zych

		Sztuka asertywności 1. Definicja asertywności 2. Czym asertywność nie jest? 3. Jak prowadzić rozmowy sprzedażowe nie narażając się na odmowę, niezrozumienie, odrzucenie…			
9.	01.09.2020r	Obsługa reklamacji 1. Jak reagować na reklamacje klienta 2. Zwroty pomocne przy rozwiązywania konfliktów 3. Rodzaje konfliktów 4. Informacja zwrotna 5. Dysonans po zakupowy	09:00-15:30	8	Izabela Zych
10.	02.09.2020r	Praktyczne prowadzenie rozmów handlowych Praca handlowca z systemem CRM	09:00-15:30	8	Izabela Zych
			RAZEM	**80 H**	