



www.EDUCATION-FIRST.pl

Polskie Towarzystwo Prawa i Gospodarki

3.04.2025

9.15-17.15

**KRZYSZTOF
PODSTAWKA
UW**

Zaawansowane telefoniczne techniki pozyskiwania klientów i zwiększania sprzedaży

17

DNI

22

GODZINY

25

MINUT

37

SEKUND

ZGŁOSZENIE

3.04.2025

ONLINE

395 zł + VAT

9.15- 17.15

Krzysztof Podstawka - Wydział Zarządzania UW

Wydział Zarządzania w Katedrze Marketingu Uniwersytetu Warszawskiego. Ponad 3500 szkoleń przeprowadzonych. Arbitr NATIONAL SALES AWARD. Specjalizacja : Coaching , Marketing sprzedażowy, Techniki Pozyskiwania klientów i zwiększania wydajności handlowej

PROGRAM I ZGŁOSZENIE

CEL SZKOLENIA

Zaproponowane przez trenera reguły i zasady telemarketingu - to element wielokanałowej komunikacji z klientem - gwarantujący sukces w zakresie sprzedaży oddziaływania na nowych i dotychczasowych kontrahentów.

Wstęp: Jak się przygotować ?

CHECK-LISTA

- Bazy danych, internet , referencje ...gdzie szukać klientów
- plan - taktyka rozmowy
- psychologia i precyzja sprzedaży (odpowiednie przygotowanie psychiczne)
- budowanie postawy

1. Zasady i techniki komunikacji interpersonalnej przez telefon

- Zasady słuchania rozmówcy
- Zasady mówienia, w tym: unikanie fauli, odradzane praktyki i słowa
- Ćwiczenie: zaciekaw tym, co oferujesz

Ćwiczenie: Teaser - Zaciekaw tym, co oferujesz

2. „Copywriting” argumentów telefonicznych

3. Aktywny telemarketing vs Rozmowy przychodzące

- Otwarcie rozmowy , intrygujące przedstawienie
- Nawiązanie kontaktu z docelowym rozmówcą – jak omijać „rogatkowych”
- Skuteczne Zaciekawianie przedmiotem rozmowy - Jakie zaciekawiacze („teasery”)- Przykład skutecznego teasera.

4.Sondaż potrzeb i oczekiwań rozmówcy

- poszukiwanie szans sprzedaży
- słuchanie i wypytywanie klienta
- kolejność operowania pytaniami - KLUCZ do kontrolowania rozmowy .
- podsumowanie sondażu
- Kiedy klient mówi, że już współpracuje z innym dostawcą

5. Wywołanie chęci zakupu → Efektywna prezentacja propozycji dla klienta:

1. optymalny język argumentacyjny - czyli jak dostarczyć prospektowi powód i pretekst do kupna ?
2. budowa pasm argumentacyjnych + indywidualne ćwiczenie namysłowe
3. a może „telenet” ?

Ćwiczenie: Skuteczne pasma argumentacyjne

6. Reguły i techniki rozmawiania o cenach

- Najpierw oferowane wartości/korzyści – potem ceny
- Techniki zmniejszania dolegliwości ceny („kanapka cenowa”, „rozmiana na drobne”, itp.)

7. Rozmowy przychodzące → Obsługa klienta nowego i zwiększanie zysku na kliencie dotychczasowym

1. skuteczne przywitanie
2. jak stosować pytania sondażowe w rozmowach przychodzących
3. zwiększanie sprzedaży:
 - Cross selling - skuteczna sprzedaż wiązana
 - Back-end, oferowanie produktów dopełniających
 - Up selling , od produktu bazowego do produktu lepszej jakości

8. Identyfikowanie i usuwanie obiekcji klienta - różne metody

Ćwiczenie: nie znam firmy.. nie jestem zainteresowany... nie mam czasu.... nie mam pieniędzy

- indywidualne ćwiczenie namysłowe + ocena rezultatów ćwiczenia

9. Metody osiągania uzgodnień i zamykania kontaktu

- wyczuwanie optymalnego momentu
- techniki przewycięzania wahań klienta („łańcuch potwierdzeń”, „za i przeciw”, itp.)

10. Wznawianie kontaktu z „niezdecydowanym” klientem - Unikatowość oferty

- Przypominanie walorów oferty czy coś nowego?
- „nowy as w rękawie?”
- Najczęstsze błędy w praktyce negocjacji

11. Ćwiczenie podsumowujące - Spróbuj mnie namówić przez telefon

TEL.

+48 662 071 646

ZGŁOSZENIE

Administratorem Państwa maila czyli podmiotem decydującym w jaki sposób przetwarzany jest ten adres mailowy jest: Polskie Towarzystwo Prawa i Gospodarki Rynkowej. Korzystamy z danych wyłącznie dla celów szkoleniowych. W celu wstrzymania otrzymywania informacji prosimy kliknąć link do wypisania poniżej lub odpisać

Polskie Towarzystwo Prawa i Gospodarki Rynkowej , Warszawa - Gdańsk, +48 662071646