

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Nazwa szkolenia	„Obsługa klienta”
Firma szkoląca	
Powiat/ Miejsce organizacji szkolenia (dokładny adres)	Rzeszów

Termin szkolenia	od-do	07.11.2018	29.10.2018
------------------	--------------	------------	------------

Kolejny dzień kursu	Data realizacji szkolenia	Godziny realizacji szkolenia (od do)	Przedmiot/Temat	Liczba godzin szkolenia
1.	07.11.2018	8:00 – 14:00	Nawiązywanie kontaktów handlowych. Budowanie profesjonalnego wizerunku handlowca	8
2.	08.11.2018	8:00 – 14:00	Mowa ciała w kontaktach handlowych	8
3.	09.11.2018	8:00 – 14:00	Zdobywania zaufania <i> Klientów</i> . Sposoby ułatwiające zdobywanie i utrzymywanie sympatii Klientów	8
4.	13.11.2018	8:00 – 14:00	Tworzenie pozytywnej atmosfery. Budowanie wiarygodności handlowców.	8
5.	14.11.2018	8:00 – 14:00	Prowadzenie rozmów z trudnymi klientami Poznanie potrzeb Klientów	8
6.	15.11.2018	8:00 – 14:00	Badanie potrzeb Klienta Zadawanie właściwych pytań – otwarte, zamknięte	8
7.	16.11.2018		Choroba trenera	
8.	19.11.2018	8:00 – 14:00	Język korzyści Skuteczne słowa argumentacji handlowej Skuteczne prezentowanie ofert handlowych	8
9.	20.11.2018	8:00 – 14:00	Skuteczne prezentowanie ofert	8

			handlowych Odpieranie obiekcji klienta	
10.	21.11.2018	8:00 – 14:00	Prowadzenie rozmów w przypadku obiekcji Skuteczne przedstawienie cen.	8
11.	22.11.2018	8:00 – 14:00	Prawidłowe przedstawienie cen przez handlowców Prowadzenie rozmów o cenach	8
12.	23.11.2018	8:00 – 14:00	Prowadzenie negocjacji cenowych Negocjacje cenowe Łagodzenie negatywnych reakcji na cenę	8
13.	26.11.2018	8:00 – 14:00	Finalizowanie sprzedaży . Sygnały gotowości klienta do pojęcia decyzji o zakupie	8
14.	27.11.2018	8:00 – 14:00	Postępowanie w końcowej fazie sprzedaży Postępowanie po dokonaniu sprzedaży	8
15.	28.11.2018	8:00 – 14:00	Postępowanie w sytuacji niepowodzenia sprzedaży Podsumowanie rozmowy sprzedażowej	8
16.	29.11.2018	8:00 14.00	Aktywne słuchanie. Sposoby ułatwiające rozumienie i odkrywanie potrzeb klientów.	8

I. Miejsce organizacji szkolenia

Rzeszów....

II. Wymagania wstępne dla uczestników szkolenia

Motywacja do nabycia / podniesienia wiedzy i umiejętności z zakresu technik sprzedaży.

III. Wykaz literatury

„Sprzedaż i charakter” autor: Iwona Majewska-Opiełka, Dom Wydawniczy Sp. z o.o.

„Techniki Sprzedaży” autor: Lennart Rosell, wydawnictwo: BL Info Polska

„Techniki sprzedaży” autor: Monika Józefowicz, wydawca : Fundacja VCC

„Techniki negocjacji. Jak odnieść sukces w negocjacjach” ” autor: Lennart Rosell,
wydawnictwo: BL Info Polska

IV. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Podczas kursu trenerzy będą wykorzystywali przygotowane przez siebie wydruki z ćwiczeniami szkoleniowymi oraz narzędzia:

- a. Sprzęt audiowizualny: rzutnik multimedialny, notebook,
- b. tablica do pisania / flipchart,
- c. prezentacje multimedialne,
- d. materiały szkoleniowe,
- e. ćwiczenia i gry szkoleniowe