**Przedstawiciel handlowy - profesjonalista**

* **Cele szkolenia**

Cele szkolenia:

- Wypromowanie narzędzi osobistego rozwoju. Wzmacnianie zasobów. Ustalenie własnych obszarów wymagających doskonalenia. Wypracowanie umiejętności zastosowania metod kształtujących nowe efektywne nawyki.
- Doskonalenie języka perswazji i narzędzi wspomagających prezentację handlową. Pogłębianie wglądu w znaczenie „koła sprzedaży”. Poszerzanie świadomości wykorzystania zróżnicowanych narzędzi wywierania wpływu. Budowanie wizerunku handlowca, jako reprezentanta firmy bezpiecznej i godnej zaufania. Stosowanie technik wywierania wpływu społecznego zgodnie z osobistymi preferencjami i doświadczeniem handlowca.
- Doskonalenie umiejętności przeprowadzenia skutecznej rozmowy handlowej z zastosowaniem poznanych technik. Rozwijanie umiejętności zastosowania technik negocjacyjnych z uwzględnieniem własnego nastawienia i typu negocjatora. Radzenie sobie z manipulacją.
- Poznanie strategii analizy własnego postępowania.
- Doskonalenie przygotowania do zamykania transakcji na jakiekolwiek sygnały gotowości po stronie Klienta.
- Poznanie roli strategii uprzedzania sytuacji trudnych. Uświadomienie sobie osobistych zasobów możliwych do wykorzystania podczas trudnych sytuacji. Wzmacnianie skuteczności radzenia sobie ze stresem. Wzmocnienie zdolności spostrzegania obiekcji, jako okazji do dodatkowej argumentacji. Wspólne wypracowanie sposobów motywowania Klienta sprzyjających zwiększeniu obustronnej satysfakcji w procesie sprzedaży.
- Wzmocnienie osobistej odpowiedzialności za działania zmierzające do identyfikacji z firmą przez zespół handlowy. Elementy działania zespołowego dla zapewnienie standardu sprzedaży i obsługi. Wspólne wypracowanie praktycznych zasad sprzyjających doskonaleniu sprzedaży w firmie.

**Metoda prowadzenia szkolenia Przedstawiciel handlowy:**

Szkolenie Przedstawiciel handlowy ma formę warsztatową angażującą uczestników do aktywnej pracy.

**Jednym z narzędzi będzie Gra Symulacyjna.**

Uczestnicy gry w kilkuosobowych zespołach przeprowadzą realny proces komunikacji , sprzedaży i negocjacji według określonych w scenariuszach uwarunkowań oraz założonych celów ilościowych i jakościowych.

Szkolenie pozwoli na praktyczne udoskonalenie umiejętności oraz określenie osobistych obszarów do poprawy w realnych warunkach pracy własnej.

* **Program szkolenia**

**1. NAJWAŻNIEJSZE OBSZARY UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNYCH W SPRZEDAŻY**

- Autoanaliza dotychczasowej strategii zarządzania sobą – test

- Samoświadomość

- Samoakceptacja

- Wzajemne poznanie i zaufanie

- Otwartość

- Nawiązywanie kontaktów

- Radzenie sobie ze stresem

- Odkrywanie i zmiana przekonań blokujących podnoszenie efektywności w procesie sprzedaży

- Kształtowanie nawyków skutecznego działania

- Źródła motywacji i demotywacji w procesie pracy handlowca

**2. DOSKONALENIE TECHNIK WYWIERANIA WPŁYWU, A KONCENTRACJA NA

KLIENCIE I OSOBISTE ZAANGAŻOWANIE**

- Doskonalenie procesu komunikowania z Klientem? Jakie ma znaczenie i jak budować firmowy wizerunek handlowca?

- Znaczenie zastosowania różnorodnych technik wywierania wpływu w procesie sprzedaży, a sukces w sprzedaży

- Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchanie, jako narzędzie zbierania informacji o potrzebach i oczekiwaniach Klienta

- Zaspokojenie potrzeb Klienta, a konsekwentne i zdecydowane realizowanie własnych celów

- Jak zamienić cechy produktu i usługi na korzyści dla konkretnego Klienta?

- Język sprzedaży przedstawiciela firmy, jego znaczenie i treść

- Jak przygotować materiały do prezentacji oferty i jak je wykorzystywać?

- Pomoc w podejmowaniu decyzji - umiejętne wykorzystywanie technik perswazji

**3. POTRAFISZ WYWIERAĆ WPŁYW – PRZYSTĄP DO NEGOCJACJI**

- Specyfika negocjacji handlowych

- Strategie i techniki negocjacyjne - sprzedającego i kupującego

- Rozpoznawanie manipulacji negocjacyjnych i kontrmanipulacje

- Krytyka i radzenie sobie z sugestiami i „uwodzeniem” handlowca

- Niestandardowe zagrywki w kontaktach z handlowcami

- Ochrona kluczowych granic kontraktu i relacji

- Metody poszukiwania większej liczby możliwych rozwiązań, czyli "zwiększanie tortu do podziału"

**4. SZTUKA ZAMYKANIA TRANSAKCJI HANDLOWEJ**

- Analiza rozmowy z Klientem i wyciąganie wniosków

- Klaryfikowanie, parafrazowanie i feedback, a zamknięcie sprzedaży

- Podsumowanie rozmowy handlowej

- Technologie umysłowe doskonalenia technik zamykania transakcji

**5. TRUDNE SYTUACJE Z KLIENTEM**- Rola pozytywnego nastawienia w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach

- Rozwiązywanie problemów i radzenie sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami Klienta - asertywne techniki wyrażania własnej opinii

- Jak poradzić sobie z wątpliwościami Klienta dotyczącymi ceny, jakości obsługi, terminów realizacji zamówień?

- Asertywne przyjmowanie krytyki

- Łagodzenie konfliktów poprzez dystans emocjonalny - wygaszanie negatywnych emocji Klienta

- Opanowanie skutecznych metod zapobiegania i radzenia sobie ze stresem w trakcie obsługi Klienta

- Profilaktyka

- Odbieranie reklamacji i zażaleń, jako okazja do lepszego zrozumienia potrzeb Klienta

- rozpoznanie własnych predyspozycji do działania w sytuacji konfliktowej

**6. TECHNIKI UTRZYMYWANIA LOJALNOŚCI KLIENTA**

- Zasady budowania więzi osobistych z Klientami, a koncentracja na Kliencie i osobiste zaangażowanie

- Tworzenie programów budujących przywiązanie Klienta do marki

- Praktyczne pomysły na doskonalenie sprzedaży

**Gra sprzedażowa Statek do Grecji**

**Gra negocjacyjna Operacja Strike Figher**

**GRA NEGOCJACYJNA** – FAZA 1 - OMÓWIENIE MOCNYCH I SŁABYCH STON W PROCESIE NEGOCJACJI ZAKUPOWYCH

**GRA NEGOCJACYJNA** - FAZA 2 - PRZYGOTOWANIE SIĘ DO GRY NEGOCJACYJNEJ

**GRA NEGOCJACYJNA** - FAZA 3 - OMÓWIENIE i PODSUMOWANIE WYNIKÓW

**Operacja Strike Figher TM jest autorską grą Pracowni Gier Strategicznych. Trenerzy Pro-Fis sp.j. posiadają licencje na szkolenie grą.**