

Skuteczna Rozmowa Telefoniczna

warsztaty w budowaniu długofalowych relacji z klientami

Korzyści z udziału w naszym szkoleniu:

- ⇒ wzrost skuteczności i oczekiwanych efektów prowadzonych rozmów telefonicznych,
- ⇒ umiejętność budowania pozytywnego wizerunku, nastawienia i motywacji w kontaktach z klientem i całym procesie komunikacji,
- ⇒ efektywne komunikowanie się z klientem i uzyskanie w ten sposób najważniejszych informacji w celu przygotowania najbardziej dopasowanej i oczekiwanej przez klienta oferty,
- ⇒ poznanie sposobów kontroli rozmowy handlowej,
- ⇒ umiejętne reagowanie na sytuacje trudne w kontakcie z klientem,
- ⇒ zwiększenie umiejętności pozytywnej perswazji i wpływania na decyzje klienta,
- ⇒ otrzymanie przez uczestników gotowych narzędzi i metod postępowania, możliwych do wykorzystania w pracy, zaraz po szkoleniu.

Program szkolenia

1. Struktura rozmowy telefonicznej.

- przygotowanie się do rozmowy i pierwsze wrażenie,
- techniki wywierania pozytywnego wpływu,
- model rozmowy wychodzącej i przychodzącej,
- płaszczyzny komunikacji,
- zachowania pożądane i niepożądane w rozmowie telefonicznej
- często popełniane błędy i sposoby jak ich uniknąć,
- identyfikacja profilu klienta,
- bariery psychologiczne w rozmowie przez telefon.
- operowanie głosem,
- merytoryka wypowiedzi, emocje i oczekiwania.

2. Budowanie pozytywnej relacji i efektywna komunikacja w czasie rozmowy.

- jak uzyskać przychylność naszego rozmówcy,
- wpływ nastawienia na przebieg rozmowy,
- tworzenie „pierwszego wrażenia” przez telefon,
- świadomy i nieświadomy poziom komunikacji,
- słuchanie „pomiędzy wierszami”
- jak i kiedy zadawać pytania, by uzyskać najważniejsze informacje (techniki angażowania rozmówcy).
- pozostałe narzędzia komunikacji - aktywne słuchanie, parafraza, podsumowywanie,
- metoda WUZE.

3. Schemat rozmowy telefonicznej.

- umiejętność rozpoznania potrzeb,
- jak uzyskać najważniejsze informacje w celu dopasowania oferty,
- techniki radzenia sobie z trudnymi pytaniami,
- jak przełamywać obiekcje i sprzeciw klienta,
- jak wykorzystać obiekcje na swoją korzyść,
- jak radzić sobie z trudnymi lub agresywnymi zachowaniami klientów,
- jak zaprezentować ofertę by uzyskać zainteresowanie i wpłynąć na zakup,

4. Dopasowanie komunikacji do rozmówcy.

- autoanaliza własnego typu osobowości,
- sposoby skutecznego komunikowania się z różnymi typami osobowości,
- typologia osobowościowa klientów,
- charakterystyka komunikacji z różnymi typami klientów.

5. Komunikacja telefoniczna w sytuacjach trudnych.

- style i sposoby rozwiązywania problemów,
- istota właściwego przyjmowania reklamacji,
- etapy działań obniżających negatywne napięcie w sytuacjach konfliktowych,
- asertywna postawa w sytuacjach trudnych,

6. Podsumowanie

- ewaluacja i wręczenie certyfikatów.

Metody prowadzenia warsztatów

Szkolenia organizowane przez K2 Coaching Doradztwo i Szkolenia, są szkoleniami praktycznymi, co oznacza że uczestnicy otrzymują gotowe narzędzia i techniki, które mogą od razu wykorzystać w swojej pracy zawodowej.

Metody szkolenia:

- ➔ Szkolimy w oparciu o metodę D. Kolba, czyli naukę przez doświadczenie,
- ➔ przekazywana wiedza teoretyczna ograniczona jest do minimum,
- ➔ praktyka warsztatów to ok. 80% czasu całego czasu szkolenia, w czasie której ćwiczymy,
- ➔ analizujemy, dyskutujemy, odgrywamy role,
- ➔ na koniec wyciągamy wspólne wnioski i rozwiązania na przyszłość.

Nasze warsztaty to:

- ➔ Trener prowadzący to zawsze osoba z kilkunastoletnim doświadczeniem praktycznym z danego obszaru,
- ➔ kameralne grupy i indywidualne podejście do każdego Uczestnika,
- ➔ czas i miejsce szkolenia dopasowujemy do możliwości i sugestii Zamawiającego,
- ➔ wystawiamy imienne certyfikaty,
- ➔ zapewniamy kontakt i konsultacje z Trenerem po szkoleniu.

Dbamy o to, aby nasze szkolenia:

- ➔ odbywały się zawsze w komfortowych warunkach i wysokiej klasy salach szkoleniowych,
- ➔ aby najmniejszy szczegół dotyczący organizacji szkolenia zapewniał komfort jego Uczestnikom,
- ➔ zapewniamy smaczny poczęstunek,
- ➔ czas i miejsce szkolenia dopasowujemy do możliwości i sugestii Zamawiającego,
- ➔ zapewniamy kontakt i konsultacje z Trenerem po szkoleniu.

✦ Nasze szkolenia charakteryzują się zawsze małą, kameralną grupą, po to aby trener mógł **poświęcić maksymalną uwagę każdemu Uczestnikowi.**

✦ Wierzymy, że tylko taki sposób kontaktu trenera z grupą może zapewnić prawdziwie indywidualny i **najbardziej skuteczny sposób przekazania wiedzy i odpowiednich narzędzi.**

✦ Dzięki temu również każdy z Uczestników ma szansę **przedstawić swój przypadek lub sytuację zawodową, która może zostać szerzej omówiona i rozwiązana.**

Opinie o naszych szkoleniach:

Agnieszka Sz. Wrocław: „Ciekawie ujęty temat, świetna atmosfera, dużo praktycznych ćwiczeń, otwartość trenera, super szkolenie”.

Zygmunt A. Krotoszyn: „Jestem doświadczonym handlowcem, szkolenie pozwoliło mi jednak spojrzeć z innej strony na tematykę sprzedaży. Poznałem nowe sposoby, które teraz należy tylko wdrożyć w życie”.

Jan D. Katowice: „ Szkolenie przebiegło w bardzo miłej atmosferze, duża wiedza i praktyka Trenerki, świetny kontakt z uczestnikami. Dla mnie to szkolenie miało sens, szczerze polecam”.

Jolanta W. Oława: „Bardzo dobre szkolenie, dużo przykładów i analogii z życia, sprzyjająca atmosfera. Na szczególne słowa uznania zasługuje Trenerka, która odpowiadała na każde pytanie i szczegółowo wyjaśniała zagadnienia, bardzo polecam”.

Iwona A. Wrocław: „Szkolenie było przeprowadzone efektywnie i profesjonalnie, atmosfera bardzo komfortowa i sprzyjająca rozwojowi kompetencji sprzedażowych. Polecam to szkolenie wszystkim, którzy pragną wejść na wyższy poziom sprzedaży i sprzedawać łatwiej.”

Zgłoś swój udział na 30 dni przed szkoleniem i **zyskaj 10% rabatu**

Cena szkolenia:

zawiera:

- ➔ udział w szkoleniu
- ➔ materiały szkoleniowe,
- ➔ lunch i przerwy kawowe,
- ➔ konsultacje z Trenerem po szkoleniu,
- ➔ imienne certyfikaty.



Serdecznie zapraszamy

Jeśli pojawiły się wątpliwości, zapraszamy do zapoznania się z opiniami naszych Uczestników.

Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji zapraszamy do kontaktu:

tel. 667-67-33-22

e-mail: biuro@k2coaching.pl