

PROGRAM SZKOLENIA DLA OWES Z WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO, ŚLĄSKIEGO I ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

„PROMOCJA I SPRZEDAŻ PRODUKTÓW / USŁUG PODMIOTÓW EKONOMII SPOŁECZNEJ (PES). BUDOWANIE POZYTYWEJ MARKI PES I INSTRUMENTY ZARZĄDZANIA SPRZEDAŻĄ”

**Szkolenia i doradztwo organizacyjne i wizerunkowe. Aleksandra Małysz-
Błażowska**

DZIEŃ I – 18 lipca 2022 r.

8.30	Powitanie uczestników. Rozpoczęcie pierwszego dnia szkolenia.
8.30 – 10.00	Storytelling w sprzedaży. Upowszechnianie idei i pomysłów. Przepis na historię. Metoda wizualizacji efektów. Metody utrzymywania uwagi i koncentracji. Skuteczna prezentacja.
10.00 – 10.15	Przerwa
10.15 – 11.45	Co nam przeszkadza w sprzedawaniu i jak sobie z tym radzić? Diagnoza barier osobistych w sprzedaży. Trening zwiększania efektywności osobistej. Język wewnętrzny.
11.45 – 12.00	Przerwa
12.00 – 13.30	Psychologia sprzedaży. Czynniki wpływające na decyzje klientów. Potrzeby i motywacje klientów. Konkurencyjność w sprzedaży. Zwiększanie motywacji klienta.
13.30 – 13.45	Przerwa
13.45 – 15.15	Gdzie i jak szukać klienta? Jak zdobyć klienta? Rozmowa telefoniczna, a rozmowa bezpośrednia. Sprzedaż internetowa. Jak utrzymać klienta? Strategie budowania lojalności.
15.15	Podsumowanie i zakończenie pierwszego dnia szkolenia.

DZIEŃ II – 19 lipca 2022 r.

8.30	Powitanie uczestników. Rozpoczęcie drugiego dnia szkolenia.
8.30 – 10.00	Techniki wywierania wpływu w sprzedaży. Wprowadzenie do perswazji w sprzedaży. Rodzaje argumentów perswazyjnych. Język korzyści i język pozytywny.
10.00 – 10.15	Przerwa
10.15 – 11.45	Standardy obsługi klienta. Zachowania profesjonalne. Rozpoznawanie zachowań, które nie przyczyniają się do sprzedaży. Budowanie marki własnej. Rozpatrywanie reklamacji i rozwiązywanie problemów.
11.45 – 12.00	Przerwa
12.00 – 13.30	Budowanie pozytywnego kontaktu z klientem. Kształtowanie przyjaznych relacji międzyludzkich. Radzenie sobie z trudnym klientem. Etapy sprzedaży.
13.30 – 13.45	Przerwa
13.45 – 15.15	Wybrane narzędzia komunikacji interpersonalnej przyczyniające się do zwiększania sprzedaży. Co przeszkadza w słuchaniu? Opanowanie sztuki przyjmowania krytyki i odmowy. Wyznaczanie granic. Przepis na rozmowę. Stopery komunikacyjne.
15.15	Podsumowanie i zakończenie drugiego dnia szkolenia.