



Sprzedaż 4.0

Jak pozyskać większych i bardziej lojalnych klientów? Zmień strategię!

Oferta szkoleniowa z obszaru sprzedaży i obsługi klienta

HOLISTIC CONSULTING Ewa Błońska

tel. +48 608 603 330

ewa.blonska@holistic-consulting.pl

www.prezes-na-godziny.pl



"Jak pozyskać większych i bardziej lojalnych klientów? Zmień strategię!"

– oferta szkoleniowa z obszaru sprzedaży i obsługi klienta

Adresaci szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla firm i osób zainteresowanych:

-  **zmianą strategii sprzedażowej i skierowaniem swojej oferty do większych przedsiębiorstw (B2B) lub do klientów z segmentu premium (B2C),**
-  **wzrostem efektywności procesów sprzedażowych.**

Zapraszam przede wszystkim właścicieli firm, business managerów i managerów działów sprzedaży oraz handlowców i specjalistów ds. obsługi klienta z doświadczeniem.

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie wartościowych informacji, dzięki którym Twoja firma:

-  **pozyska do współpracy większe firmy lub klientów z segmentu premium,**
-  **zwiększy lojalność obecnych i przyszłych klientów,**
-  **zdefiniuje strategię sprzedażową** dzięki szerszemu spojrzeniu na proces handlowy,
-  **zdefiniuje obszary wymagające poprawy w ramach sprzedaży i obsługi klienta,**
-  **wprowadzi zmiany** w oparciu o przekazane metody skutecznego działania.

Przedmiot szkolenia

Przedmiotem szkolenia jest szeroko pojęty **obszar sprzedaży i obsługi klienta**, a także wszystko, co ma pośredni i bezpośredni **wpływ na proces handlowy i relacje z klientami z segmentu premium oraz we współpracy z większymi firmami**. Coraz trudniej o skuteczną sprzedaż, bo rośnie świadomość i oczekiwania klientów, a nasza konkurencja zna i stosuje te same techniki handlowe. Co robić, aby zawsze być o krok dalej? Zainwestować w rozwój osobisty, holistycznie spojrzeć na proces sprzedaży i zmienić strategię działania. Weź udział w tym szkoleniu i dowiedz się jak zrealizować swoje cele!



Czas szkolenia

Realizacja pełnego programu szkoleniowego w wersji przedstawionej poniżej to ok. 14 godzin zegarowych. Istnieje możliwość przeprowadzenia szkolenia w formie warsztatowej, gdzie analizujemy jednocześnie proces handlowy danego przedsiębiorstwa i w trakcie zajęć wspólnie z uczestnikami wypracowujemy gotowe do zastosowania rozwiązania, które podnoszą efektywność sprzedaży danej firmy.



Przykładowy program szkolenia

Istnieje możliwość dostosowania programu szkolenia do indywidualnych potrzeb danego przedsiębiorstwa.

Moduł I: Wprowadzenie – nowe spojrzenie na proces samodoskonalenia

-  Poznajmy się! – kilka słów o sobie i o naszych wzajemnych oczekiwaniach
-  Wartościowe szkolenie – jak przełożyć pozyskaną wiedzę na działanie?
-  Powiedz mi: jak? Ale najpierw: co i dlaczego? – rola refleksji w procesie szkoleniowym
-  Klucz do samodoskonalenia - co to jest rozwój i dlaczego wszyscy o tym mówią?
-  Obserwacja prawdę Ci powie – o perspektywie, nawykach i ich roli w rozwoju zawodowym

Moduł II: Sprzedaż *sensu largo*, czyli najważniejsze informacje na start!

-  Metody „bogów sprzedaży” – miejsce wiedzy teoretycznej w procesie handlowym
-  "KROK PIERWSZY" – rola doświadczenia w sukcesach sprzedażowych
-  Czym jest sprzedaż? – handlowanie od ogółu do szczegółu i odwrotnie
-  Handlowanie „do wczoraj” - o nieskuteczności dotychczasowych metod sprzedaży
-  Techniki sprzedaży i NLP – czym są, jak stosować i gdzie kończy się ich skuteczność?
-  Sprzedaż 4.0 – brak sposobu jest sposobem? O nowych możliwościach handlowania
-  Kto jutro sprzeda najwięcej? – cechy Handlowca 4.0
-  Handlowiec nie ma szans! – kilka słów o jakości, organizacji firmy i jej pracownikach
-  „Umowa? Zadanie prawników” – czyli po co handlowcowi znajomość przepisów prawa



Moduł III: Przygotowanie do handlowania – warunek efektywnej sprzedaży

-  Zanim zaczniesz sprzedawać – rola wizerunku, marketingu i promocji w sprzedaży
-  Skuteczna sprzedaż, czyli jaka? – najważniejsze cechy dobrego procesu handlowego
-  Twój produkt czy Ty? – co, komu, czym i jak sprzedawać?
-  „CENA, JAKOŚĆ, CZAS” – trójkąt sprzedażowy: ich wagi i wzajemne relacje
-  Jakość – co daje, skąd się bierze i czy warto zainwestować w jej ciągły wzrost?
-  Racjonalizacja sił handlowych - kim jest Twój klient i jak go rozpoznać w tłumie „a-paczy”?
-  Cechy zachowania klienta - po czym poznasz, że domkniesz sprzedaż?
-  Perspektywa Twojego klienta – jak go zrozumieć, odkryć potrzeby i dać to, czego chce?
-  Klient nie potrzebuje? – rola pragnienia w procesie sprzedaży
-  Wskazówki na start! – encyklopedia dobrych rad „Zdrowej strony biznesu”

Moduł IV: Sprzedaż *sensu stricto*, czyli rozmowa handlowa od A do Z

-  Jeden klucz do wszystkich drzwi! – najważniejszy element w procesie sprzedaży
-  Sprzedaż to komunikacja – wszystko o komunikacji w biznesie
-  Retoryka i sztuka autoprezentacji – co i jak trenować? Granica, której nie warto przekroczyć
-  Informacja w perspektywie – storytelling i budowanie autorytetu eksperta
-  „Nie wiem, ale czuję, że..” – rola samopoczucia wszystkich stron procesu sprzedaży
-  Jakie masz asy w słuchawce? – rozmowa telefoniczna i zasady handlowania przez telefon
-  Na moim gruncie! – sprzedaż bezpośrednia i miejsce spotkania w procesie handlowym
-  Przygotowanie do spotkania – jakich informacji szukać i jak stawiać celne hipotezy?
-  Pierwsze 30 s, parafraza i już? – skuteczna rozmowa handlowa od A do Z
-  Dobra oferta handlowa – jak wygląda, co zawiera i czym jest „value proposition”?
-  Czym jest pytanie? – filozofia zadawania pytań w procesie handlowym
-  Negocjacje trwają cały czas! – niezbędnik dobrego negocjatora
-  Kiedy podjąć ważną decyzję? – rola emocji w procesie sprzedaży

Moduł V: Obsługa klienta – koniec i początek procesu handlowego

-  Koniec sprzedaży to początek! – czyli dokąd prowadzą nas błędne założenia
-  A to nie jest zadanie handlowca? – rola każdego pracownika firmy w obsłudze klienta
-  Nowy sposób obsługi klienta - jak zatrzymać klientów na dłużej?
-  Trochę statystyki - polecenia najlepszym źródłem pozyskiwania klientów?
-  Siła rekomendacji – jak ją uruchomić i wykorzystać do budowy lejka sprzedażowego?
-  „Dlaczego kupił?” – znaczenie analizowania powodów zakupowych obecnych klientów



- Badanie satysfakcji klienta? "Nie stosuję" – o największym błędzie handlowania
- Siła przyzwyczajenia – rola nawyków i przyzwyczajzeń w utrzymaniu obecnego klienta
- Sprzedaż? Bilet do piekła – o reklamacjach i trudnych klientach w portfelu handlowca

Moduł VI: To nadal sprzedaż! – didaskalia handlowania

- Nie analizujesz? Nie doskonalisz się – o roli raportowania i analizy danych
- Brak czasu na sprzedaż? Błąd handlowca i jego szefa w planowaniu strategii. Jak unikać?
- Jak zyskać dodatkowy czas? – nowa organizacja pracy własnej i zespołu handlowego
- Jak zmienić to, co chcę? – autorska metoda 4xR w procesie samodoskonalenia
- Szef działu sprzedaży – rola i zadania w zespole, czyli jak unikać najczęstszych błędów?
- Motywacja handlowca – kilka słów o budowaniu zaangażowania
- Doceniasz mnie? – rola informacji zwrotnej w budowaniu relacji z handlowcami
- Handlowiec odchodzi? Jak ugasić ten pożar? – o metodach współpracy w Dziale Handlowym i sposobach jej zakończenia
- Nowe technologie w sprzedaży – jak wybrać te, które przełożą się na wzrost przychodów?
- Ukryte siły sprzedażowe – jak dbanie o zdrowie wpływa na efektywność sprzedażową?
- STRES – nieodzowny towarzysz handlowania? Dlaczego techniki opanowania stresu nie działają i jak sobie z tym poradzić?
- RODO – co profesjonalny handlowiec o ochronie danych osobowych wiedzieć powinien?

Uczestnicy otrzymują skrypt szkolenia, zawierający najważniejsze treści szkoleniowe, zestaw ćwiczeń do pracy indywidualnej, wzory dokumentów przydatne w procesie sprzedaży, listę linków do materiałów powiązanych z tematyką szkolenia, certyfikat oraz możliwość odbycia indywidualnych konsultacji w ciągu 7 dni od daty szkolenia.

Autor programu i prelegent

Ewa Błońska – praktyk z 14-letnim stażem w biznesie, life mentor, konsultant i doradca biznesowy, ekspert w zakresie tworzenia strategii rozwoju, budowania wizerunku, procesów handlowych i zmian w organizacji w duchu *kaizen*, właściciel firmy, prawnik, socjolog, trener. Życiowa misja? **Pomoc ludziom i ich biznesom w procesie rozwoju.**

Więcej na: www.prezes-na-godziny.pl oraz www.ewa-blonska.pl

<https://www.linkedin.com/in/ewablonska/>



Moje spojrzenie na handlowanie i kilka słów o doświadczeniu zawodowym

Prowadzę firmę zajmującą się doradztwem dla mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw, funkcjonujących na rynku od co najmniej kilku lat, których **celem jest poszerzenie grona stałych i zadowolonych klientów o podmioty większe niż one same lub o klientów z segmentu premium**, dla których niezwykle istotna jest jakość nabywanych produktów i usług.

Moi Partnerzy wiedzą, że **celem naszych wspólnych działań jest przede wszystkim wzrost sprzedaży, w tym zmiana grupy docelowej klientów**, i mają świadomość, że droga do finałowej partii szachów wymaga otwartości na wskazówki, których treść i forma nie zawsze jest łatwa, lekka i przyjemna w odbiorze.



Wiedzę ekspercką i doświadczenie w obszarze tworzenia strategii rozwoju, budowania wizerunku, marketingu, sprzedaży i obsługi klienta zdobywam od 2005 roku. Pracowałam w działach sprzedaży polskich i międzynarodowych przedsiębiorstw z branży finansowej i BPO, poczynawszy od stanowiska młodszego specjalisty aż do dyrektora zarządzającego departamentem sprzedaży.

Jednak dopiero 3-letni okres przerwy w karierze zawodowej, który w całości przeznaczyłam na poznanie siebie, obserwację własnego umysłu i wynikający z tego rozwój osobisty, zaowocował tym, co sprawia, że dzisiaj mogę odkrywać przed innymi sposoby dotarcia do ludzkiego umysłu, bo tym w swej istocie jest marketing i sprzedaż.

Obecnie jestem handlowcem we własnej firmie oraz aktywnie wspieram procesy sprzedażowe u moich największych klientów. Posiadam doświadczenie w sprzedaży usług i towarów do klientów z sektora B2B i klientów indywidualnych, zarówno w jednodniowych procesach handlowych, jak i tych, które trwają kilka miesięcy.

Sprzedaż to zrozumienie drugiego człowieka i zaoferowanie mu dokładnie tego, czego potrzebuje, a nie tylko tego, czego oczekuje. W handlowaniu fascynują mnie rola wizerunku w pozyskiwaniu klientów oraz proces handlowy w ujęciu holistycznym, tj. od pierwszego kontaktu klienta z marką aż do ostatniego dnia obsługi danego klienta, a także poszukiwanie rozwiązań zadowolających wszystkie zainteresowane strony.

Zapraszam do współpracy!

Ewa Błońska

tel. +48 608 603 330

ewa.blonska@holistic-consulting.pl