

E-Mail

[WWW.EDUCATION-FIRST.PL](http://WWW.EDUCATION-FIRST.PL)



Tel. 22 644 18 35;  
Tel. kom. 662 07 16 46  
Fax. 22 855 07 41

ONLINE

- 350 zł +VAT/os
- 325 zł + VAT/os = 2 osoby
- 315 zł+ VAT/os = 3 osoby

## Telefoniczne techniki POZYSKIWANIA KLIENTÓW I zwiększania sprzedaży



[WWW.EDUCATION-FIRST.PL](http://WWW.EDUCATION-FIRST.PL)



## TELEFONICZNE techniki pozyskiwania klientów i zwiększania sprzedaży → Unikatowość oferty i Wywołanie chęci zakupu

[ \* Niezbędne w pracy zdalnej i obsłudze ]

Unikatowość  
Oferty

Wywołanie chęci zakupowej

Wsparcie sprzedaży online



Coach: Krzysztof Podstawka -  
Wydział Zarządzania UW

Wydział Zarządzania w Katedrze Marketingu  
Uniwersytetu Warszawskiego. Ponad 3500 szkoleń  
przeprowadzonych. Arbitr **NATIONAL SALES  
AWARD**. Specjalizacja : Coaching , Marketing sprzedaży,  
Techniki Pozyskiwania klientów i zwiększania wydajności  
handlowej

23.11.2021

Jak typować i gdzie szukać nowych klientów  
?

- Bazy danych
- Internet

1. Zastosowania i rodzaje telemarketingu:

1. Telemarketing przychodzący (pasywny)
2. Telemarketing wychodzący (aktywny)

Termin: 23.11.2021

Szkolenie online:

Czas: 9.15-17.45

Prelegent: Krzysztof  
Podstawka UW

\*\*\* Nowe twarde  
umiejętności:

→ Wsparcie sprzedaży  
ONLINE

→ **Wysokojakościowe  
pasma argumentacyjne**

## 2. Zasady i techniki komunikacji interpersonalnej przez telefon + autotest umiejętności telemarketingowych

- Zasady mówienia, w tym: unikanie fauli
- Zasady słuchania rozmówcy

## 3. Praktyczne rady do długotrwałej pracy głosowej przez telefon + ćwiczenie

## 4. Aktywny telemarketing

1. Otwarcie rozmowy – intrygujące przedstawienie
2. Nawiązanie kontaktu z docelowym rozmówcą – jak omijać „rogatkowych”
3. Zaciekawianie przedmiotem rozmowy - Jakie zaciekawiacze („teasery”)

### 4.4 Sondaż potrzeb i oczekiwań rozmówcy – poszukiwanie szans sprzedaży

- słuchanie i wypytywanie klienta
- kolejność operowania pytaniami -KLUCZ do kontrolowania rozmowy .
- podsumowanie sondażu + ćwiczenie w parach
- Kiedy klient mówi, że już współpracuje z innym dostawcą

### 4.5 Wywołanie chęci zakupu → Efektywna prezentacja propozycji dla klienta:

- optymalny język argumentacyjny
- budowa pasm argumentacyjnych + indywidualne ćwiczenie namysłowe
- ocena rezultatów ćwiczenia

### 4.6. Reguły i techniki rozmawiania o cenach

- Najpierw oferowane wartości/korzyści – potem ceny
- Techniki zmniejszania dolegliwości ceny („kanapka cenowa”, „rozmiana na drobne”, itp.)

### 4.7. W jaki sposób identyfikować i usuwać obiekcje klienta - różne metody

- indywidualne ćwiczenie namysłowe + ocena rezultatów ćwiczenia

### 4.8. Metody osiągnięcia uzgodnień i zamykania kontaktu: wyczuwanie optymalnego momentu

- techniki przewycięzania wahań klienta („łańcuch potwierdzeń”, „za i przeciw”, itp.)

## 5. Wznawianie kontaktu z „niezdecydowanym” klientem - Unikatowość oferty

## → Sformułowania, które sprzedają

### \*\*\* Założenia

1. Unikatowość oferty
2. Kontrola rozmowy
3. Wywołanie chęci zakupu

### Zaproponowane

przez trenera reguły i zasady od lat są uważane za podstawowe zasady gwarantujące sukces w zakresie sprzedaży oddziaływania na nowych i dotychczasowych klientów.

### Dla kogo?

- pionierzy handlowe i marketingowe
- specjaliści ds sprzedaży
- właściciele
- pionierzy ds rozwoju

### Zastosowanie

- **1. Akcje przedsięwzięte i promocyjne**
- **2. Sprzedaż zdalna i umawianie spotkań**
- **3. Cross Selling i zwiększanie zysków na dotychczasowych klientach**
- **4. Wsparcie sprzedaży internetowej i serwisu**
- **5. Obsługa klienta**

### Udział :

- 350 zł + VAT - 1 os
- 325 zł + VAT/ os - 2 os
- 315 zł + VAT/os - 3 os

- Przypominanie walorów oferty czy coś nowego?  
„nowy as w rękawie?”
- Najczęstsze błędy w praktyce negocjacji

## 6. Rozmowy Przychodzące - Telefoniczna OBSŁUGA sprzedaży

1. Techniki zwiększania sprzedaży i obsługi klienta w rozmowach przychodzących
2. UNIKATOWOŚĆ OFERTY: sekwencja pytań i technik

## 7. Telefoniczne wsparcie sprzedaży internetowej i kampanii online

- Techniki zwiększania sprzedaży i obsługi klienta w rozmowach przychodzących

## 8. Doradca techniczno handlowy - Telefoniczna obsługa interwencji i reklamacji klientów

- sekwencja technik
- jak być skutecznym doradcą techniczno-handlowym ?
- Ćwiczenie

## 9. Ćwiczenie podsumowujące - Spróbuj mnie namówić przez telefon

17.45

