ARK SKILLS CORP

TELESALES BY NASM™

WARSZTATY
TELESPRZEDAŻY
NIEAGRESYWNEJ

CERTIFICATE
ISO 29990:2010
NR05/11/2018/
TS/WA/549/01

OPIS WARSZTATÓW

Jeżeli stale prowadzisz sprzedaż telefoniczną lub jest to jedynie wymóg sytuacji, warto zastanowić się nad kilkoma pytaniami:

- Jak rozpoznać właściwy moment na kontakt i wzbudzić zainteresowanie już na początku rozmowy?
- Jak zbudować w trakcie rozmowy telefonicznej zaufanie klienta i wzbudzić jego zaangażowanie?
- Jak uniknąć obiekcji i doprowadzić do finalizacji nie schodząc z ceny?

Na szczęście, dzięki miedzy innymi badaniom Neila Rackhama dysponujemy obszerną wiedzą odnośnie zachowań, które naprawdę sprawdzają się w sprzedaży . Wiemy na jakie etapy należy położyć nacisk, jakie techniki wykorzystać, w końcu jak zwiększyć efektywność samego procesu sprzedaży. Rozumiemy też, że sprzedaż w organizacji biznesowej to element najważniejszy, ale i najbardziej wrażliwy na zmiany w otoczeniu. Jedno się jednak nie zmienia, szczególnie w sprzedaży B2B. Waga relacji. Badanie przeprowadzone w 2013 roku przez Deloitte na grupie 150 dużych przedsiębiorstw, wykazały, że najważniejszym oczekiwaniem wobec dostawców nie jest najniższa cena czy najkorzystniejsze warunki. Klienci chcą, by sprzedawcy rozumieli ich biznes, a ich wzajemne relacje były trwałe i nacechowane zaufaniem. Z tej perspektywy okazuje się, że w sprzedaży długofalowej od ceny ważniejsze są: wartość jaką realnie przedstawia produkt oraz relacja jaka łączy dostawcę z klientem. I to zarówno na poziomie organizacji, jak i poszczególnych, zaangażowanych w transakcję osób. Do najważniejszych, prezentowanych podczas warsztatów technik należą:, słuchanie kontekstowe, coaching klienta, metody lejkowe w badaniu potrzeb, techniki pokonywania obiekcji i zamykania, bufory i paralaele, storytelling.

Wiele firm szuka dziś możliwości rozwijania biznesu poprzez poszukiwanie nowych segmentów i nowych rozwiązań dla swoich klientów. Informacje od osób będących najbliżej rynku, są kluczowe dla powodzenia takich projektów. Niestety zdarza się, że sprzedawcy z dużym doświadczeniem nie są wystarczająco zmotywowani do tego typu działań prospectingowych. Wolą sprzedawać znane im rozwiązania i pracować ze stałymi klientami. Przy tak szybko zmieniającej się rzeczywistości jednak żaden z obecnie znanych produktów nie będzie wytwarzany w identycznej formie za kilkanaście lat. Zmiany są konieczne, a najlepsze zmiany to te, które idealnie odpowiadają zmieniającym się potrzebom klientów. Regularnie prowadzony prospecting oraz dobry kontakt sprzedawców z kluczowymi klientami daje szansę na uzyskanie informacji, które mogą stanowić o przyszłej przewadze rynkowej firmy.Podstawę merytoryczną programu szkolenia stanowią uznane prace czołowych autorytetów w dziedzinie sprzedaży takie jak "Sprzedaż metoda SPIN®" Neila Rackhama, "Challenger Sale" Matthew Dixona, Brenta Adamsona oraz " Selling to win"Richarda Denny.

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

KORZYŚCI

Uczestnik szkolenia nauczy się nowych technik i zmotywuje się do rozwijania rynku w oparciu o sprzedaż online. Do najważniejszych korzyści ze szkolenia należą:

- Wzrost skuteczności otwierania telefonicznych rozmów handlowych
- Wzrost umiejętności wzbudzania zaangażowania kupca
- Poprawa umiejętności komunikacyjnych uczestnika
- Wzrost responsywności sprzedawcy na faktyczne potrzeby klienta
- Poznanie najlepszych technik lejkowych w prowadzeniu rozmowy przez telefon
- Lepsze radzenie sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klienta
- Wzrost umiejętności skutecznego zamykania sprzedaży przez telefon
- W wyniku powyższych poprawa osiąganych wyników sprzedażowych
- Wzmocnienie proaktywnej postawy i zaangażowania w realizacji codziennych zadań.

Program szkolenia został zaprojektowany według najlepszych praktyk uczenia osób dorosłych z uwzględnieniem aspektów psychologicznych, społecznych i różnic indywidualnych. Wyznaczniki jakości szkolenia to:

- Szkolenie prowadzone jest w ponad 50% metodami warsztatowymi
- Szkolenie prowadzi ekspert z ponad 15 letnim doświadczeniem w prowadzeniu zespołów sprzedażowych

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

OD UCZESTNIKA

Panie Piotrze, czym zajmuje się PK Components?

Jesteśmy polskim dystrybutorem surowców do produkcji suplementów diety oraz dla przemysłu spożywczego. Naszą wizytówką jest stabilna pozycja na rynku, zaufanie Klientów oraz kompleksowa oferta łącząca doradztwo i sprzedaż w rzetelne partnerstwo biznesowe. Myślę, że dzięki temu zajmujemy pozycję lidera w naszej branży.

Dlaczego zdecydował się Pan na wdrożenie sprzedaży NASM™ w swojej firmie?

Bardzo spodobała mi się koncepcja nieagresywnego pozyskania klientów, poprzez tworzenie i komunikowanie wartości. Od samego początku w biznesie preferowałem takie podejście. Gdy mój dział sprzedaży rozrósł się do kilkunastu osób, poczułem potrzebę zaimplementowania moim pracownikom takiego właśnie paradygmatu wartości. Przeanalizowałem waszą ofertę i zdecydowałem się na cykl szkoleń ze sprzedaży nieagresywnej. W sumie cały projekt trwał prawie dwa lata.

Jakie efekty przyniosły te szkolenia

Bardzo pozytywne. Co prawda na początku wyniki jeszcze nie były takie spektakularne. Nowe techniki musiały wejść nam w krew. Jednak po jakimś czasie zaczęliśmy wygrywać prawie każde negocjacje i zamykać 90 % transakcji. Wzrost sprzedaży rok do roku zamknął się liczbą 30% co przy wzrostach około 15% w poprzednich latach jest podwojeniem trendu.

Czy poleciłby Pan nasze szkolenia innym rozwijającym się firmom?

Tak. Zadecydowanie i to nie tylko rozwijającym się!

Fragment wywiadu Izabeli Żurawskiej z Piotrem Kciukiem, prezesem PK Components

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All right

PROGRAM*

9:00 - 09:20 Wprowadzenie do szkolenia

- Przedstawienie celów i programu szkolenia
- Cele indywidualne uczestników
- Pre – test

9:20 – 10:40 Prospecting online

Najważniejsze zasady efektywnego prowadzenia procesu poszukiwania nowych klientów w niepewnym i stresującym środowisku. Kluczowe zagadnienia:

- Etapy poszukiwania i kontaktu z prospectem
- Segmentacja, profilowanie, kanały dotarcia do najlepszych prospectów
- Narzędzia wspierające prowadzenie prospectingu

10:50 – 12:10 Zasady komunikacji online

Przydatne informacje dotyczące tego w jaki sposób wzbudzać i podtrzymywać zaangażowanie kupca w rozmowie telefonicznej. Kluczowe zagadnienia:

- Techniki przełamywani lodu w pierwszym kontakcie
- Różnice indywidualne w komunikacji – ich rozpoznawanie
- Słowa które sprzedają i zwroty zakazane

12:20 – 13:40 Odkrywanie potencjału klienta

Praktyczne sposoby na rozpoznanie bieżącej sytuacji klienta, odkrycie jego ukrytych potrzeb i zbudowanie silnej relacji. Kluczowe zagadnienia:

- Słuchanie kontekstowe, a trzy poziomy typowego komunikatu
- Bariery w słuchaniu – jak ich uniknąć
- Lejki pytań i pytania odkrywające – jak formułować

14:20 – 15:40 Nieagresywna perswazja

Najlepsze techniki przekonywania klienta i domykania sprzedaży. Kluczowe zagadnienia:

- Technika unikania obiekcji poprzez lejek pytań
- Operowanie korzyściami oraz wątpliwościami klienta
- Storytelling – skuteczne narzędzie zmiany paradygmatu klienta

15:40 – 16:00 Podsumowanie

- Analiza materiałów zebranych w trakcie szkolenia
- Post – test
- Rozdanie certyfikatów

*w przypadku szkolenia online oraz szkolenia harmonogram może się nieznacznie różnić

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

REKOMENDACJE

„Niezwykle przydatne szkolenie, pomogło naszym pracownikom lepiej odpowiadać na potrzeby klientów"
MONIKA BIEGUN, KOPALNIA SOLI WIELICZKA

„Przekonałem się, że NASM to rewelacyjna metoda pozyskiwania i utrzymywania klientów"
KRZYSZTOF CHMIELOWSKI, DYR. REGIONALNY ALLIANZ

„Szkolenie, które powinna przejść każda osoba zajmująca się sprzedażą lub obsługą klienta."
KATARZYNA MARCZEWSKA, HOTEL PLAZA PARK

„Doskonałe szkolenie z jakiego powinien skorzystać każdy profesjonalny zespół sprzedaży"
MARIUSZ JAWORSKI - DYREKTOR HANDLOWY INPOST

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

Turn your dream into challenge!

PROWADZENIE- RAFAŁ DUCZYMIŃSKI

"Coach, trener, konsultant zrzeszony w Ark Skills Corp.Praktyk i analityk procesów sprzedażowych . Absolwent Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu na kierunku Akademia Przedsiębiorczości dającym szerokie spektrum zarządzania przedsiębiorstwem oraz zasobami, w tym siłami sprzedaży. Posiada prawie dwudziestoletnie doświadczenie w sprzedaży na stanowisku menedżerskim w czołowej korporacji FMCG w Polsce. Zarządzał zespołem sprzedaży złożonym z kilkudziesięciu handlowców. Może pochwalić się licznymi sukcesami w obszarze wprowadzania nowych, innowacyjnych produktów, tworzenia nowatorskich scenariuszy rozmów z klientami oraz realizowania ambitnych targetów. Brał udział w wielu projektach związanych z budowaniem i wprowadzaniem na rynek programów lojalnościowych. Był odpowiedzialny za wprowadzenie nowej platformy systemowej programu do codziennej pracy dla działu sprzedaży dla kilkuset pracowników firmy. Wieloletnia praktyka menedżerska zaowocowała szerokim wachlarzem doświadczeń , zachowań, praktycznych technik zwiększania sprzedaży na nieustannie zmieniającym się rynku. W praktyce menedżerskiej stosował ewoluujące metody zarządzania , zasady partnerskie w relacjach z pracownikami i klientami oraz na bieżąco patrzył w przyszłość chcąc być zawsze o krok przed zmianą. Zwolennik nieagresywnego, ale pełnego zaangażowania i kompetencji podejścia do sprzedaży. W wolnym czasie stara się zbierać siły i pomysły oddając się sportom zimowym , turystyce rowerowej, a także fotografii.

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

PROCES SZKOLENIA

Projekty rozwojowe z dobrze zaplanowanymi działaniami około-szkoleniowymi wyróżniają się wydłużeniem okresu pozytywnej motywacji uczestników oraz większym wzrostem i stabilnością rozwijanych kompetencji. Dzięki systemowemu działaniu każdy uczestnik wspierany jest w procesie zmiany przez okres minimum jednego miesiąca. Co więcej, na życzenie, dział HRM otrzymuje istotne informacje o grupie i poszczególnych uczestnikach szkolenia oraz praktyczne wskazówki co do dalszych działań.

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

Turn your dream into challenge!

WARUNKI

W ramach szkolenia otwartego zapewniamy:

- Materiały szkoleniowe stanowiące kompendium wiedzy
- Badanie potrzeb każdego uczestnika
- Pracę indywidualną z trenerem – grupa szkoleniowa nie większa niż 12 osób
- Certyfikat w języku angielskim dla każdego uczestnika oraz suplement

W ramach szkolenia zamkniętego dodatkowo zapewniamy:

- Consulting z działem HR
- Wywiad z managerem prowadzącym zespół
- Ankietę z każdym uczestnikiem szkolenia
- Dopasowanie programu do potrzeb i branży organizacji
- Pracę na ćwiczeniach zbliżonych do realnych wyzwań uczestników
- Asystę trenera – 4 tygodnie po szkoleniu
- Krótki raport po szkoleniu ze wskazaniem dalszych działań
- Zadowolenie uczestników, średnia z ankiet to zawsze powyżej 4,8 w skali 1 – 5

Inwestycja:

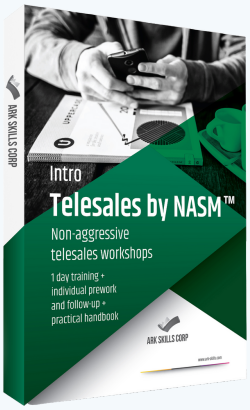
- Udział w szkoleniu stacjonarnym / za uczestnika - 990 zł + VAT
- Udział w szkoleniu otwartym online / za uczestnika - 495 zł + VAT
- Szkolenie zamknięte, stacjonarne , z dedykowanym programem - 6 500 zł +VAT
- Szkolenie zamknięte, online , z dedykowanym programem - 3 250 zł +VAT

Najbliższe edycje szkoleń znajdziesz na https://ark-skills.com/

Kontakt:

Izabela Żurawska

- t: +48 723 347 350
- e: iza@korporacja-arka.pl



CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

Turn your dream into challenge!

DLACZEGO ARK - SKILLS?

Od 2010 roku mamy przyjemność towarzyszyć naszym klientom w emocjonującej wyprawie po nowe kompetencje. Nie jesteśmy wyłącznie kolejną firmą szkoleniową lecz grupą trenerów – praktyków, pragnących wynieść standard usług szkoleniowych w Polsce na nowy poziom. Wszyscy wywodzimy się z biznesu, pracowaliśmy w dużych korporacjach lub budowaliśmy własne firmy. Mamy pasję, wiedzę i doświadczenie, którymi pragniemy dzielić się z innymi. Wszyscy jesteśmy trenerami z zamiłowania, dlatego w każde działanie wkładamy serce. We wszystkich projektach kierujemy się trzema wartościami, które tworzą akronim ARK:

- A jak Attitude – proaktywna, prorozwojowa i pozytywna postawa
- R jak Responsibility – odpowiedzialność w każdym działaniu
- K jak Knowledge – merytoryczność, oparcie w sprawdzonych teoriach i uznanych badaniach

Nasze wieloletnie doświadczenie wskazuje, że uczenie osób dorosłych nie jest procesem łatwym. Aby zagwarantować zadowolenie uczestników, a przede wszystkim trwałą poprawę ich kompetencji położyliśmy nacisk na jakość programu i prowadzenia. Tę jakość zapewnia kilka istotnych przewag konkurencyjnych:

- Wszyscy trenerzy są absolwentami prestiżowych kursów lub studiów trenerskich
- Wszyscy trenerzy mają bogate doświadczenie biznesowe i unikalną wiedzę w swojej specjalizacji
- Każde szkolenie poprzedzone jest badaniem potrzeb i analizą kompetencji każdego uczestnika
- Program szkolenia jest każdorazowo dopasowany do specyfiki, branży i polityki organizacji
- Pracujemy w małych grupach, co zapewnia indywidualny kontakt trenera z uczestnikami
- Programy zaprojektowane są zgodnie z najbardziej efektywną metodą uczenia (cyklem Kolba)
- W trakcie szkolenia pracujemy na trudnych, zgłoszonych przez uczestników sytuacjach
- Szkolenie prowadzone jest intensywnie, zróżnicowanymi metodami warsztatowymi
- Każdy uczestnik otrzymuje obszerny podręcznik zawierający materiały do dalszej pracy

Do naszych stałych klientów należą czołowe firmy polskie i międzynarodowe. Zapraszamy również Ciebie :)

www.ark-skills.com

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

FORMULARZ ZGŁOSZENIA

imię i nazwisko	
email	
telefon	
adres do faktury	
NIP	

- Oświadczam, że zapoznałam / zapoznałem się z treścią regulaminu znajdującego się pod linkiem https://bit.ly/2WAkIdc
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Korporacja Umiejętności ARKA moich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska i adresu mailowego w celu przesyłania informacji dotyczących produktów i usług oferowanych przez Korporacja Umiejętności ARKA za pomocą kanałów komunikacji elektronicznej

data i podpis	

CERTIFICATE ISO 29990:2010 NR 05/11/2018/TS/WA/549/01

Copyright © Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejetnosci Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

Turn your dream into challenge!