

CELE SZKOLENIA

1. Poznanie zasad komunikacji niewerbalnej i werbalnej
2. Poznanie zasad rozpoczynania profesjonalnego kontaktu z klientami
3. Poznanie sposobów diagnozowania potrzeb i preferencji klientów
4. Zapoznanie uczestników z typologią klientów (psychologia klienta)
5. Nauka prezentowania oferty w oczekiwany przez klientów sposób
6. Nabycie umiejętności zastosowania argumentacji i komunikacji perswazyjnej w celu zwiększenia swojej skuteczności
7. Poznanie typów zachowań tzw. „trudnych klientów”
8. Nabycie umiejętności radzenia sobie podczas pracy z „trudnymi klientami”

PROGRAM SZKOLENIA

1. Specyfika komunikowania się z klientami
2. Potrzeby klientów i ich znaczenie w procesie sprzedaży
3. Wprowadzenie do telemarketingu
4. Rodzaje telemarketingu
5. Charakterystyka pracy z telefonem
6. Przebieg rozmowy telefonicznej
7. Elementy negocjacji przez telefon
8. Przygotowanie argumentów sprzedażowych – bank korzyści
9. Odbieranie połączeń telefonicznych
10. Inne rodzaje rozmów telefonicznych
11. Narzędzia wykorzystywane w pracy z telefonem
12. Reakcje na negatywne stwierdzenia rozmówcy
13. Podsumowanie szkolenia i ustalenia obszarów do doskonalenia



Zgłoszenie dotyczy szkolenia:

Temat:	
Data:	
Miejsce:	
Cena:	

Dane uczestników szkolenia:

Imię i nazwisko:	Imię i nazwisko
Stanowisko:	Stanowisko:
E-mail:	E-mail:
Tel:	Tel:

Zamawiający szkolenie/ Płatnik: (konieczne do wystawienia faktury VAT)

Nazwa Płatnika:	
Ulica:	
Adres:	
NIP:	
Tel:	Fax:

Płatność w wysokości 100% ceny szkolenia należy dokonać nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia, na rachunek bankowy:

BRAINSTORM Sebastian Matyniak ul. Laryska 54, 41-404 Mysłowice**Bank MultiBank Numer konta: 51 1140 2017 0000 4702 0714 1015**

Tytuł przelewu: SIPOK/10/2010/KRK/ Nazwa Płatnika

Po dokonaniu płatności otrzymają państwo fakturę VAT.

- ✓ Przy odwołaniu zgłoszenia w terminie krótszym niż 7 dni przed szkoleniem wpłata na poczet uczestnictwa w szkoleniu nie podlega zwrotowi. Możliwe jest zastępstwo zgłoszonego uczestnika.
- ✓ Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania lub przełożenia terminu warsztatów. W takiej sytuacji uczestnicy zostaną powiadomieni przynajmniej 7 dni przed szkoleniem.
- ✓ Cena zawiera koszt uczestnictwa w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikaty ukończenia szkolenia, przerwy kawowe, lunch.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie zawartych w formularzy danych osobowych dla celów marketingowych przez firmę Brainstorm zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (z dnia 29 sierpnia 1997 roku, Dz. U. Nr 133, poz. 833) oraz na otrzymywanie pocztą elektroniczną informacji marketingowych dotyczących szkoleń ,zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (z dnia 18 lipca 2002 roku, Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. Zm).

.....

Data i podpis zlecającego

.....

Pieczęćka Firmy

