



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1125 BUDAPEST, ISTENHEGYI ÚT 63/B.

ÉRTÉKESÍTÉSI TRÉNING

2 NAPOS KÉPZÉS

A képzés célja:

Az értékesítők kompetenciáinak fejlesztése és felkészítése a sikeres értékesítési folyamatok és gyakorlatok kialakítására. Az ügyfélkommunikáció, tárgyalás gyakorlatának és készségeinek fejlesztése.

1. nap

AZ ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMAT

- Az értékesítési folyamat fázisai
 - Előkészítés, felderítés
 - Igényfeltárás, tárgyalás
 - Ajánlatkészítés, Ajánlatadás
 - Döntés, Szerződéskötés
 - Lezárás, utókövetés, ügyfélszolgálat
- Az értékesítés folyamat támogatásának eszközei és módszerei az egyes fázisokban

AZ ÉRTÉKESÍTŐ

- Ki a jó értékesítő?
- Az értékesítő személyiség jegyei és szükséges kompetenciái
- Bizalomépítés, benyomás-keltés és hatásgyakorlás
- A belső motiváció fejlesztése az értékesítésben
- Mitől lesz sikeres egy értékesítő?

KOMMUNIKÁCIÓ AZ ÜGYFELEKKEL

- Ügyfélélmény, szakszerűség, tárgyilagosság, bizalomépítés
- Ügyfélkapcsolati kommunikáció
- Értékesítési csatornák, és kommunikáció
- Mire figyeljünk a szóbeli kommunikáció során?
- Kommunikációs helyzetgyakorlatok

- Konfliktushelyzetek, nehéz emberek kezelése
- Győztes-győztes megközelítés, együttműködés
- Kulcs üzenetek megfogalmazása
- Az írásbeli kommunikáció formai követelményei
- Jó és rossz gyakorlatok az írásbeli kommunikációban (Példák)
- Ügyfél kommunikációval kapcsolatos problémák

2. nap

TÁRGYALÁSTECHNIKA

- Az üzleti tárgyalás felépítése
- Az első benyomás tudatos felépítése, kapcsolatteremtés
- A ráhangolódás képessége: összhangteremtés verbális és nonverbális kommunikáció eszközeivel.
- A másik fél szükségleteinek felderítése
- Kérdezéstechnika: (az APRO kérdezéstechnika megismerése).
- Meggyőző érvelés eszköztára.
- A szaktanácsadás, mint a konzultatív értékesítés alapja
- Kifogások, ellenvetések, panaszok kezelése
- Megegyezés az ügyféllel
- A tárgyalás lezárása



KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1125 BUDAPEST, ISTENHEGYI ÚT 63/B.

» ÉRTÉKESÍTÉSI TRÉNING

2 NAPOS KÉPZÉS

AJÁNLATKÉSZÍTÉS, SZERZŐDÉSKÖTÉS

- Az ajánlat tartalmi elemeinek összeállítása
- A termék, megoldás ismertetése, alternatívák felkínálása
- Árazás
- Ügyfél reakciók fogadása, kezelése
- Kondíciók rögzítése, megállapodás

UTÁNKÖVETÉS

- Az ajánlatok és meglévő ügyélszerződések utánkövetése
- Upselling
- Értékesítés utáni folyamatok
- Kapcsolattartás és proaktív ügyfélkezelés
- A panasz- és problémakezelés és mint értékesítési lehetőség

Vizsga