

Sandler on Banking Platform Representatives

Επίπεδο: **Βασικό / Ενδιάμεσο**

Κόστος: € **730**

Κωδικός σεμιναρίου:

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ:

- **Ενδοεπιχειρησιακά:**
Με δυνατότητες προσαρμογής (ύλη, διάρκεια, επίπεδο) στις ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη

- **Διεπιχειρησιακά (ανοιχτό):**

Διάρκεια:

Δύο ημέρες - 16 ώρες
(09:00-17:00)

Ημερομηνίες Διεξαγωγής:

10-11/05/2010

Το σεμινάριο

Το πρόγραμμα "Banking Platform Representatives" απευθύνεται σε όλο το προσωπικό ενός καταστήματος τράπεζας που άμεσα ή έμμεσα έρχεται σε επικοινωνία με πελάτες. Το μοντέλο αλληλεπίδρασης με πελάτη (Customer Interaction Model - CIM) αποτελείται από βήματα που σκοπό έχουν να αναπτύξουν συγκεκριμένες συμπεριφορές, οι οποίες ενθαρρύνουν την ανάπτυξη μακροχρόνιων σχέσεων με κάθε υποψήφιο πελάτη σε οποιαδήποτε στιγμή συναλλαγής ή επαφής. Το CIM μπορεί να χρησιμοποιηθεί άμεσα αυτούσιο ως πρότυπο από κάθε Τράπεζα.

Τα βήματα του μοντέλου είναι::

1. **Αναγνώριση** της σχέσης
2. **Κτίσιμο** της σχέσης
3. **Συνέχιση** της σχέσης
4. **Ανάπτυξη** της σχέσης

Μετά το σεμινάριο οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- αναπτύσσουν σχέσεις εμπιστοσύνης (bonding) με πελάτες που εισέρχονται στο κατάστημα
- προσφέρουν υπηρεσίες στους πελάτες άνω των προσδοκιών τους
- προωθούν εκείνα τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που δίνουν λύση στις ανάγκες των πελατών
- αναπτύσσουν μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας με τους πελάτες

Μεθοδολογία

Της διεξαγωγής του σεμιναρίου προηγείται μια διαδικασία customization του προγράμματος, σύμφωνα με την οποία διενεργούνται κατάλληλες συζητήσεις με τα στελέχη της Τράπεζας αλλά και με τους συμμετέχοντες. Στόχος είναι η καλύτερη δυνατή προσαρμογή των περιεχομένων και των εκπαιδευτικών ασκήσεων και δραστηριοτήτων στις ad hoc ανάγκες των συμμετεχόντων. Στο σεμινάριο χρησιμοποιούνται οι τεχνικές του συστήματος εκπαίδευσης Sandler. Πιο συγκεκριμένα εφαρμόζονται ειδικά σχεδιασμένες ασκήσεις, ατομικές και ομαδικές, και αναπαράσταση ρόλων. Στόχος είναι η διαρκής και ενεργή ανταλλαγή των εμπειριών των συμμετεχόντων αλλά και η εμπέδωση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την προώθηση τραπεζικών / υπηρεσιών σε νέους και ήδη υπάρχοντες πελάτες.



Sandler TrainingSM

Συνοπτικό πρόγραμμα

1. Αναγνώριση της Σχέσης

- ο Η σημασία του καλωσορίσματος
- ο Greeting, bonding, nurturing
- ο Πώς η 'στοργική συμπεριφορά' (nurturing behavior) πηγάζει μέσα από το Τρίγωνο της Επιτυχίας στις Πωλήσεις: Συμπεριφορά, Τεχνική, Στάση
- ο Η αναβλητικότητα και οι επιπτώσεις στην συμπεριφορά μας απέναντι στον Πελάτη
- ο Επικοινωνώντας αποτελεσματικά με τον πελάτη που εισέρχεται στο κατάστημα

2. Κτίσιμο της σχέσης

- ο Εξυπηρετώντας τον πελάτη - τώρα!
- ο Άμεση ανταπόκριση με τη χρήση των κατάλληλων ερωτήσεων
- ο Ενεργητική Ακρόαση
- ο Ok, Not Ok Theory
- ο Πώς παρέχουμε εξαιρετικές υπηρεσίες στον πελάτη

3. Συνέχιση της σχέσης

- ο Ανακαλύπτοντας τον 'Πόνο' του πελάτη
- ο Διερευνώντας μελλοντικές επιθυμίες του πελάτη
- ο Αναγνώριση και ανταπόκριση στους άμεσους ή έμμεσους υπαινιγμούς (hints) των πελατών - The Discovery Process
- ο Χτίσιμο σχέσης εμπιστοσύνης (bonding & rapport)
- ο Προκαταρκτική Συμφωνία
- ο Κατανώντας την υπάρχουσα κατάσταση αναφορικά με τις τραπεζικές ανάγκες του πελάτη
- ο Κάνοντας τις αρχικές / βασικές ερωτήσεις μέσω του Customer Questions Template
- ο Ανάλυση των βασικών Τραπεζικών Προϊόντων / Υπηρεσιών για την καλύτερη ικανοποίηση των άμεσων αναγκών ή μελλοντικών επιθυμιών του πελάτη
- ο «Βοηθώντας» τον πελάτη να βρει την κατάλληλη λύση: μέσω ερωτήσεων και Ιστορίες Τρίτων - Third Party Stories

- ο Διαχείριση Αντιρρήσεων
- ο Αποσπώντας τη δέσμευση του πελάτη

4. Ανάπτυξη της σχέσης

- ο Ολοκληρώνοντας τη συναλλαγή
- ο Επιδεικνύοντας πραγματικό ενδιαφέρον
- ο Ευχαριστώντας τον πελάτη
- ο Τελευταία προσφορά για εξυπηρέτηση πριν φύγει ο πελάτης από το κατάστημα
- ο Σύσταση του πελάτη σε συναδέλφους της πλατφόρμας
- ο Προσκαλώντας τον πελάτη και πάλι στο κατάστημα

Το πρόγραμμα είναι δομημένο ως προς τις ενότητες που αναφέρονται παραπάνω. Σε κάθε ενότητα υπάρχουν πρακτικές ασκήσεις και αναπαράσταση ρόλων σε τριάδες, στις οποίες οι συμμετέχοντες διαδοχικά «παίζουν» τον ρόλο του πελάτη, υπάλληλου καταστήματος και παρατηρητή. Όλοι οι ρόλοι είναι σύμφωνοι με τη σημερινή τους δουλειά. Επίσης, σε κάθε τεχνική που διδάσκεται οι συμμετέχοντες εξασκούνται στην εφαρμογή της πάνω στην πραγματική τους δουλειά. Στο τέλος του σεμιναρίου διαθέτουν ένα "workbook" το οποίο περιέχει όλη τη νέα προσέγγιση στην πώληση τραπεζικών προϊόντων / υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση του πελάτη, αποτελεί δηλαδή, το εγχειρίδιό τους.

Εισηγητές

Φίλιππος Ζάχος

Διευθυντής Τομέα Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης της KPMG

Ειρήνη Αποστολίδου

Επιβλέπουσα Ανώτερη Σύμβουλος Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG

Ιωάννα Καραγιάννη

Επιβλέπουσα Ανώτερη Σύμβουλος Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG

Χάρης Περδικάρη

Ανώτερη Σύμβουλος Εκπαίδευσης

Σύντομα βιογραφικά σημειώματα των εισηγητών θα βρείτε στις σελίδες 138-146