

Sandler on Retail Sales

Επίπεδο: **Ενδιάμεσο**

Κωδικός σεμιναρίου:

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ:

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

Προτεινόμενη διάρκεια:
Δύο ημέρες - 16 ώρες

Το σεμινάριο

Το πρόγραμμα "Sandler on Retail Sales" απευθύνεται σε πωλητές λιανικής που ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις πλέον κατάλληλες δεξιότητες για πωλήσεις στο κατάστημα. Στο σημερινό, εξαιρετικά ανταγωνιστικό περιβάλλον σε όλους τους κλάδους των πωλήσεων και ιδιαίτερα στη λιανική, είναι σημαντικό ο πωλητής να διαθέτει υψηλές ικανότητες συμβουλευτικής πώλησης και εξυπηρέτησης του πελάτη.

Μετά από το σεμινάριο οι συμμετέχοντες θα:

- γνωρίζουν αποτελεσματικούς τρόπους για να πουλούν τα προϊόντα τους χωρίς να πιέζουν τον πελάτη
- διαθέτουν την ικανότητα να δημιουργούν τη σωστή σχέση με τον πελάτη, εκείνη δηλαδή που είναι προϋπόθεση για να τους εμπιστεύεται και να επιθυμεί τη συνέχιση της συναλλαγής μαζί τους
- μπορούν να διαγνώσουν τον τύπο/προσωπικότητα του πελάτη ώστε να προσαρμόσουν κατάλληλα την προσέγγισή τους
- μπορούν να κάνουν τις κατάλληλες ερωτήσεις ώστε να εντοπίζουν την βαθύτερη ανάγκη του πελάτη, να ανταποκριθούν σ' αυτή και να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή από την οποία και οι δύο θα μείνουν απόλυτα ικανοποιημένοι
- βελτιώσουν τις δεξιότητες και τεχνικές παρουσίασης των προϊόντων τους με στόχο την απόσπαση της αποδοχής του πελάτη
- διαχειρίζονται τις προσδοκίες και τον προϋπολογισμό του πελάτη
- γνωρίζουν προχωρημένες τεχνικές πειθούς στην πώληση

Μεθοδολογία

Στο σεμινάριο χρησιμοποιούνται οι τεχνικές του συστήματος πωλήσεων Sandler. Πιο συγκεκριμένα εφαρμόζονται ειδικά σχεδιασμένες ασκήσεις για εταιρίες του λιανεμπορίου, ατομικές και ομαδικές, και αναπαράσταση ρόλων. Στις ασκήσεις και στο παίξιμο ρόλων γίνεται αναφορά στα προϊόντα που πωλούν οι συμμετέχοντες και στο πως τα χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα που αυτά διαθέτουν μπορούν να μεταφραστούν σε πιθανά οφέλη για τον πελάτη.



Sandler TrainingSM

Συνοπτικό πρόγραμμα

- Εισαγωγή στο σύστημα πωλήσεων της Sandler
 - ο Συστηματική πώληση – γιατί είναι απαραίτητο να έχουμε ένα σύστημα
 - ο Μεγιστοποιώντας την απόδοση της πώλησης
 - ο Το «υποβρύχιο» των πωλήσεων - Τα 7 Βήματα της επιτυχημένης πώλησης
- Να είσαι OK ή Not - OK
 - ο Η Αρχή του να είσαι OK
 - ο Δηλώσεις Αποφόρτισης
 - ο Ειδικό Τεχνικό Όροι
 - ο Κάνε τους πελάτες να αισθάνονται λιγότερο Not - OK
- Πώς δημιουργούμε Σχέση Εμπιστοσύνης με τον πελάτη
 - ο Τα 3 στοιχεία της προφορικής Επικοινωνίας
 - ο Τεχνικές Ενεργητικής Ακρόασης
 - ο Είμαι OK, είσαι OK
- Κάνοντας τους πελάτες να νιώθουν ότι τους εκτιμάτε
 - ο Τύποι strokes και η σημασία τους
 - ο Ασαφή, Αιχμηρά και Ελαστικά strokes
 - ο Χρήση των strokes με τους πελάτες
 - ο Υπό όρους και άνευ όρων strokes
 - ο Τα strokes που πρέπει να αποφεύγονται
- Μαθαίνουμε να ρωτάμε!
 - ο Ανταπόκριση σε ερωτήσεις και αντιρρήσεις του πελάτη
 - ο Μη διαβάζετε τη σκέψη του πελάτη!
 - ο Αντιστροφή
 - ο Δηλώσεις Αποφόρτισης
- ο Παραδείγματα Αντιστροφής
 - ο Αντιμετωπίζοντας φράσεις υπεκφυγής
- Διερευνώντας τον «πόνο» του πελάτη
 - ο Συστατικά του πόνου
 - ο Η Τεχνική της «Καμινάδας του Πόνου»
 - ο Επιφανειακά προβλήματα, αιτίες και επιπτώσεις των προβλημάτων, επιπτώσεις στον ίδιο τον πελάτη
 - ο Ανάλυση των χαρακτηριστικών του προϊόντος και του πώς αυτά ικανοποιούν τις ανάγκες (πόνο) του πελάτη
- Αυτό που είσαι (I) δεν ταυτίζεται με αυτό που κάνεις (R)
 - ο Θεωρία Ταυτότητας /Ρόλου (I/R)
 - ο Περιοχές άνεσης
 - ο Τι σημαίνει να είσαι «νικητής»;
- Πώληση δια της Αρνητικής Αντιστροφής
 - ο Ιστορίες μαράδων
 - ο Η θεωρία του εκκρεμούς
 - ο Θετικοί, Αρνητικοί και Ουδέτεροι πελάτες
 - ο Εφαρμόζοντας την τεχνική της Αρνητικής Αντιστροφής
- Εφαρμόζοντας την Ανάλυση των Ανθρώπινων Συναλλαγών
 - ο Γονέας, Ενήλικας, Παιδί
 - ο Εφαρμογές στην Ανάπτυξη των πελατών μας

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

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

Σε ποιους απευθύνεται

- Σε προϊσταμένους πωλήσεων λιανικής και έμπειρους πωλητές από τον κλάδο εταιρειών του λιανικού εμπορίου.