

EFICIENTA IN VANZARI

Curs deschis organizat la Chisinau in 30 iunie – 1 iulie



Mediul economic in care opereaza clientii in ziua de azi, precum si diversitatea mare de produse si numarul generos de furnizori pe care ii au la dispozitie, ii face pe acestia sa fie foarte atenti la fiecare detaliu care ar putea sa aiba influenta asupra costurilor, cheltuielilor sau profitului obtinut.

Succesul in vanzari depinde de capacitatea produsului sau serviciului de a satisface nevoile clientului.

Ca si dumneavoastra, clientul doreste sa aiba succes. Succesul dumneavoastra ca vanzator depinde intr-o mare masura de propria angajare in acest demers: asigurarea succesului clientului si capacitatea dumneavoastra de a-l ajuta pe acesta sa ia acele decizii care sa-i aduca succesul.

Clientii va spun cum ii puteti ajuta sa reuseasca atunci cand isi exprima nevoile, atunci cand isi exprima dorinta de a imbunatati sau de a realiza ceva.

Competente dobandite:

- Intelegerea si practicarea folosirii factorilor de succes in relatia cu clientii
- Culegerea eficienta de informatii de la client
- Intelegerea atitudinii si reactiilor clientului conform sistemelor sale de referinta.
- Abilitatea de a adapta comunicarea la profilul clientului.
- Transmiterea eficienta de mesaje coerente, concise si convingatoare catre client.
- Capacitatea de a reactiona corect si de a combate eficient obiectiile clientilor.
- Abilitate de a utiliza tactici de negociere in procesul de vanzare.

Aspecte acoperite:

- Pregătirea unei conversații orientate pe nevoile clientului
- Ce să facem și ce să nu facem într-o conversație de vânzare
- Măsura în care comportamentul vânzătorului influențează decizia de cumpărare
- Inițierea discuției de vânzare orientate către client
- Stabilirea nivelurilor clientului
- Motive de cumpărare emoțională și rațională
- Traducerea soluțiilor produsului sau serviciului pe înțelesul clientului
- Prezentarea prețului într-o măsură care să fie atât inteligentă cât și corectă
- Recunoașterea semnalelor de cumpărare ale clientului
- Importanța conversației de încheiere a vânzării
- Tehnici de manevrare a obiectivelor clientului
- Ce trebuie să facem după ce s-a încheiat vânzarea

AGENDA

ZIUA 1 ora 09.00 – ora 13.00 (pauza de cafea între 10.30 – 10:45)

De foarte multe ori diferența dintre o vizită de vânzare cu succes și una fără succes este dată de detalii minore care depind de Vânzător, cum ar fi:

- 1) Pregătirea Vânzătorului
- 2) Atitudinea Vânzătorului
- 3) Comportamentul Vânzătorului

În prima parte a seminarului vom discuta despre ce anume ar trebui făcut înainte de a ajunge la client, cum anume trebuie să ne pregătim și de ce este importantă atitudinea pe care o avem în general și, mai ales, în fața clientului. Accentul se pune pe înțelegerea diferenței dintre „Vânzarea tranzacțională” și „Vânzarea consultativă”

Vom răspunde la următoarele întrebări:

- Care sunt obiectivele mele, ca vânzător?
- Sunt capabil și am abilitățile necesare să le îndeplinesc?
- Unde se situează pe piață firma și produsul / serviciul meu?
- Cine este clientul meu?
- Care este diferența de abordare în vânzarea consultativă, față de cea tranzacțională?

Parteneri



ZIUA 1 ora 14.00 – 17.00

Dupa –amiaza este dedicata structurii conversatiei de vanzare orientate catre client. Preocuparea la inceputul vizitei trebuie sa fie crearea sentimentului de confort al clientului, pentru a scadea tensiunea care exista la inceputul oricarei intalniri.

Doar dupa ce ai reusit sa scazi tensiunea initiala a relatiei are sens sa ceri clientului indeplinirea unor sarcini. In caz contrar vei fi refuzat sau clientul isi va asuma doar sarcini foarte mici. De aici modelul in 4 pasi pe care il propune acest seminar. Vom discuta pana la sfarsitul zilei , primii doi pasi:

Pasul 1 – Construirea relatiei cu clientul

Obiective

- Sa construim, sa consolidam relatia umana si de business
- Sa influentam perceptia clientului despre agent
- Sa castigam increderea clientului imbunatatind astfel nivelul sau de confort

Pasul 2 – Conducerea Discutiei – Intrebări

Obiectiv

Sa ne familiarizam si sa exersam cele mai importante tehnici de punere a intrebărilor, pentru a afla:

- situatia actuala a clientului
- ce isi doreste clientul, adica nevoia lui
- de ce este important acel lucru pentru el , adica motivatia clientului

ZIUA 2 ora 09.00 – ora 13.00 (cu pauza de cafea intre 10.30 – 10.45)

In ziua a doua vom continua cu urmatorii doi pasi ai conversatiei de vanzare. De asemenea vom afla despre cea mai eficienta metoda de a face fata eventualelor neintelegeri sau nemulumiri ale clientilor.

Pasul 3 – Conducerea Discutiei – Argumentarea

Obiectiv

Sa invatam :

- Sa construim o adevarata relatie de business, pe termen lung
- Sa influentam perceptia despre Produs sau Serviciu
- Sa-l ajutam pe client sa inteleaga modul in care ii putem satisface nevoia.

Pasul 4 – Post-vanzarea

Obiectiv

Sa invatam:

- Cum se construiește o relație umane și de business în acest pas
- Cum îmbunătățim percepția despre Vanzător
- Cum eliminăm dilema: “ Voi regreta că am cumpărat de la tine? “

ZIUA 2 ora 14.00 – 17.00

Acest capitol va descifrează principalele tipuri de îngrijorări cu care ați putea să vă confrunțați în timpul întâlnirilor de vânzări. Veti învăța cum să tratați aceste tipuri de îngrijorări, astfel:

- o să învățăm să recunoaștem și să facem diferență între trei tipuri de îngrijorări: neînțelegeri, scepticism și nemulțumiri
- o să recunoaștem importanța întrebărilor adresate în aceste situații
- o să aflăm care este momentul cu probabilitatea cea mai mare de apariție a îngrijorărilor pe parcursul conversației de vânzare
- cum se depășește scepticismul clienților prin dovezi relevante
- cum să clarificăm neînțelegerile, prin adresarea de întrebări legate de circumstanțele care au creat nevoia clientului
- cum să depășim nemulțumirile clientului prin tehnica schimbării de perspectivă asupra acestora.

Julian Bătrînu-Dragotescu



Este senior trainer și consultant cu o experiență de business nemijlocită de peste 18 ani în mediul de afaceri corporatist, atât la nivel național cât și internațional.

În cariera sa, Julian a jucat atât rolul de profesionist intern de Training și Dezvoltare (National Training Manager în cadrul companiei JTI în perioada 2001-2014) cât și pe acela de consultant extern pentru companii multinaționale. Această expunere diversă i-a permis conturarea unei perspective de business ample și construirea unui background profesional versatil. Începând cu luna februarie a anului 2014, s-a alăturat echipei TMI.

Julian a livrat peste 200 de sesiuni și workshop-uri pe teme precum Leadership, Corporate Strategy, Management, Managementul Performanței, Coaching, Business Presentations unui număr de peste 2000 de participanți. A susținut peste 200 de sesiuni de Coach the Coacher și peste 3500 de ore de Coaching Individual.

Aria sa de expertiză acoperă: managementul performanței și al talentelor, dezvoltarea culturii organizaționale, dezvoltarea echipelor, vânzări și negociere.

A dezvoltat și implementat peste 80 de sesiuni de dezvoltare a echipei pentru mai mult de 1000 de participanți, romani și străini.

A livrat peste 100 de seminarii pentru colegi din Romania și alte țări, pe teme precum Vânzări, Negocieri, Managementul Timpului, Managementul de Proiect, în companii precum: JTI, Caroli Food, Elite Cafe sau Viking.

Julian a coordonat în calitate de Manager de Proiect sau a fost membru al echipelor de proiect în importante proiecte globale și naționale:

- Implementarea sistemului SAP în organizație;
- Implementarea sistemului de distribuție directă, cu implicarea a peste 600 de angajați, proiect de importanță strategică;
- Manager al unui proiect de formare profesională adresat liniilor de management cu o valoare de peste 1 milion de Euro, încheiat în 2012.

A participat la numeroase conferințe și cursuri de perfecționare atât în țară cât și în străinătate, în cadrul unor instituții prestigioase de management: CIPD Londra, MCE Bruxelles, IMD Lausanne, Master Training Institute Geneva, PDI Elveția.

Deține următoarele certificări:

Master Trainer – acordată de Master Training Institute din Geneva;

- Master Facilitator – acordată de Master Training Institute din Geneva;
- Learning and Development Manager certificate, acordat de CIPD, Marea Britanie;
- Assessor Certificate acordat de către A&DC Assessment and Development Centers, Marea Britanie;
- Assessor Certificate acordat de PDI, Marea Britanie;
- Instructional Design, acordat de 4MAT, România.

Julian vorbește fluent limba germană și engleză. Locuiește în Brașov, este căsătorit și are doi copii.

ARIILE NOASTRE DE COMPETENTA



Branded organisational culture - Business Excellence

Employeeeship[®]

Customer Service - Loyal Customers

A Complaint Is A Gift[®]

Putting People First[®]

Performance Improvement - Effective Workplace

Time Management[®] - Priorities & Results

Assertive Communication

Effective Negotiations

Business Presentations

Stress Management

Problem Solving And Decision Making

Conflict Management

Inovation And Creative Thinking

Essentials Of Project Management

Train The Trainers

Leadership Development - Engaged People

Practical Leadership

Emotional Intelligence

Leading Change

Coaching Skills

FORMULAR DE INSCRIERE
LA CURSUL DESCHIS EFICIENTA IN VANZARI 30 iunie- 1 iulie 2014

INFORMATII COMPANIE CLIENT	
Companie	
Adresa	
ODNO / Cod fiscal	
Nr de inregistrare – Registrul Comertului	
Cont IBAN	
Banca	

INFORMATII PARTICIPANTI LA CURS	
Nume	
Functie	
E-mail	

DETALII CURS	
Trainer; companie	Iulian Batranu, TMI
Perioada desfasurare	30 iunie – 1 iulie 2014 (9.00-16:30)
Loc	Hotel Codru, Chisinau
Cost	480 euro / participant

Termeni si conditii:

- Costul cursului include participarea, 3 pauze de cafea, masa de pranz si toate materialele tiparite;
- Plata se va face in termen de 5 zile de la primirea facturii, prin transfer bancar, in contul Qualians Servicii SRL (RO 17007615, J40/20075/2004) IBAN: R069 UGBI 0000 0120 05418 EUR deschis la Garanti Bank, Sucursala Dorobanti, Bucuresti, SWIFT: UGBIROBU .
- In cazul in care, din motive obiective, cursul nu se poate desfasura la data aleasa de catre participant, acesta poate opta fie pentru participarea la acelasi curs la o data ulterioara, fie pentru rambursarea integrala a valorii cursului;
- Beneficiarul are obligatia de a anunta in scris renuntarea la participare. Daca anuntul este facut intre 15 si 5 zile inainte de data desfasurarii sesiunii de training Prestatorul va retine 50% din suma achitata pentru acoperirea cheltuielilor administrative. Daca anuntul este facut cu mai putin de 5 zile inainte de data desfasurarii sesiunii de training, Prestatorul va retine penalitati de 100% din suma achitata.

Prestator

Beneficiar

Qualians Servicii SRL
 Mihaela Pantis,
 Administrator
