



Program szkoleniowy AGREEMENT

o szkoleniach

- Sukces firmy na konkurencyjnym rynku towarów i usług zależy przede wszystkim od atrakcyjności produktu oraz zaangażowania i umiejętności handlowców. W niemniejszym stopniu o sukcesie decyduje profesjonalizm wszystkich osób, które kontaktują się z klientami w ramach obsługi przed i posprzedażnej oraz tych, których praca ma wpływ na kształt oferty, strony internetowej i wizerunek firmy.
- Autorski program AGREEMENT® to cykl specjalistycznych szkoleń zapewniających zdobycie wiedzy, umiejętności i kompetencji na tych wszystkich stanowiskach pracy, gdzie zrozumienie i zaspokojenie potrzeb klienta decyduje o sukcesie w sprzedaży.
- Program szkoleń, którego skuteczność potwierdzają referencje i wzrost sprzedaży współpracujących z nami firm, powstał na podstawie specjalistycznej wiedzy z zakresu zarządzania i socjologii oraz 18-letnich doświadczeń w sprzedaży, zarządzaniu zespołem handlowców i w prowadzeniu szkoleń na rynku polskim i europejskim.

Jeżeli pozwolicie Państwo, abyśmy przekazali Waszym Pracownikom naszą wiedzę i doświadczenie, to zainwestujecie w partnera, który z pasją nauczy ich jak sprawić, by Klient był zadowolony, a Firma przynosiła zyski.

cel szkoleń

- Głównym celem jest rozwój kompetencji zawodowych pracowników poprzez podniesienie poziomu ich wiedzy i umiejętności z zakresu rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klienta, prezentowania oferty, obrony ceny i negocjacji, profesjonalnej obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym i poprzez sieć internetową oraz zarządzania sprzedażą i zespołami handlowców, czego skutkiem staną się nie tylko jednorazowe transakcje, lecz DŁUGOFALOWA WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM.
- Zaangażowanie i wspólny cel wszystkich pracowników firmy w połączeniu z wartościowym produktem to nic innego jak SYNERGIA, która pomnaża zarówno szanse, jak i efekty sprzedaży, a jej osiągnięcie jest drugim, niemniej ważnym, celem naszych szkoleń.

Efektem będzie zmiana postaw, nowe umiejętności pracowników oraz nastawienie na wartość obsługi i korzyści z oferowanego produktu, które gwarantują przewagę nad konkurencją i wyniki w sprzedaży, a to oznacza bezpieczeństwo dla Twojej Firmy.

proces szkoleniowy

Program AGREEMENT® dotyczy wielu aspektów sprzedaży i skierowany jest do szerokiej grupy pracowników, dla których szkolenie przestaje być jednorazowym wydarzeniem, a staje się procesem rozwojowym. Proponujemy Państwu szkolenia dla następujących działów:

Dział Kadr

„Jak zatrudniać efektywnie? Rekrutacja i selekcja pracowników”

Dział Handlowy – sprzedawcy i handlowcy

„12 kroków procesu sprzedaży, czyli sprawdzony sposób na sukces”

„Aktywny Sprzedawca, czyli siła motywacji”

„Style Zachowań, czyli jak zrozumieć klienta”

„Prezentacja, czyli jak wzbudzić emocje i zdobyć zaufanie klienta”

„Negocjacje, czyli jak wymieniać wartości a nie rozdawać prezenty”

„Budowanie partnerskich relacji z klientami”

„Telemarketing”

Recertyfikacja Agreement® „12 kroków procesu sprzedaży”

@greement – e-learningowa wersja szkolenia Agreement® „12 kroków procesu sprzedaży”

Coaching w terenie

Dział Handlowy – kadra kierownicza i zarządzająca

„Zatrudnij najlepszych, czyli jak znaleźć i zatrzymać skutecznego handlowca”

„12 kroków procesu sprzedaży, czyli czym zajmują się moi handlowcy”

„Zarządzanie zespołem sprzedaży, czyli tajemnica skutecznego przywódcy”

„Coaching, czyli jak uczyć i wspierać handlowców”

12 kroków procesu sprzedaży

PROGRAM SZKOLENIOWY



Dział Obsługi Klienta, Serwisu i Reklamacji

- „11 przykazań obsługi konsumentki, czyli co dokucza, a co imponuje klientowi”
- „Standardy obsługi telefonicznej, czyli jak zachwycić klienta przez telefon”
- „Obsługa internetowa, czyli tajemnice klientów w sieci”
- „Reklamacje w zgodzie z kodeksem konsumenta i interesem firmy”
- „Style Zachowań, czyli na czym zależy mojemu rozmówcy”

Dział Marketingu

- „Proces sprzedaży wartości, czyli jak myślą klienci i handlowcy”
- „Wizualizacja korzyści w Internecie, czyli zgodnij kim jestem, a kupię właśnie od Ciebie!”

Dział Handlowy, Obsługi Klienta, Serwisu, Reklamacji i Marketingu

- „Autoprezentacja, czyli świadome kreowanie własnego wizerunku”
- „Empatia i asertywność, czyli jak zachować równowagę w kontaktach z innymi”
- „Skuteczna komunikacja, czyli jak osiągnąć synergę w działaniu”
- „Zmiana i konflikt, czyli jak myśleć kreatywnie i rozwiązywać problemy”
- „Zarządzanie czasem, czyli priorytety w moim życiu i pracy”
- „Zarządzanie stresem, czyli jak zmobilizować się do działania”

Hurtownicy, dystrybutorzy, partnerzy handlowi

Seminaria motywacyjne „Po pierwsze korzyści, po drugie ...”

Wszystkie szkolenia, warsztaty i seminaria skupione są zawsze na jednym celu, jakim jest sprzedaż i taka obsługa klienta, która zagwarantuje trwałą współpracę, poprzez zadowolenie klienta, satysfakcję handlowca i sukces Firmy.

program i agendy szkoleń

Oferowane szkolenia są szkoleniami zamkniętymi, dostosowanymi w pełni do Państwa branży i rodzaju działalności. Bo tylko wtedy handlowcy i pracownicy obsługujący klientów uczą się jak przekładać cechy i zalety produktów Firmy na konkretne korzyści dla Waszych potencjalnych i obecnych klientów, co czyni szkolenie przydatnym w pracy i efektywnym w rezultatach.

Ostateczna agenda i kształt szkolenia przygotowywane są zawsze w oparciu o specyfikę Państwa produktu, rynku i zasad sprzedaży, uwzględniając korzyści dla Firmy, handlowców, pośredników i klientów końcowych. Tym niemniej na Wasze życzenie prześlemy ramowe agendy interesujących Państwa szkoleń w celu przybliżenia tematów, problemów i zagadnień poruszanych podczas zajęć, co umożliwi ocenę ich przydatności.

Dzięki temu, że specjalizujemy się w tematyce sprzedaży, tak efektywnie i z takim entuzjazmem szkolimy wyłącznie my.

korzyści ze szkoleń

Szkolenia uczą jak:

- dobierać odpowiednich pracowników do działów sprzedaży
- rozpoznawać potrzeby i wymagania klientów
- zrozumieć i dopasować się do stylu zachowania klienta
- sprawiać dobre wrażenie i wywierać wpływ na klienta przez telefon
- obsługiwać klientów zgodnie z Prawem Konsumenckim
- nawiązywać trwałe relacje partnerskie z klientami

Szkolenia doskonalą:

- sztukę myślenia kategoriami korzyści dla klienta i firmy
- umiejętności prezentacji oferty i jej ceny
- skuteczność prowadzenia rozmów i negocjacji handlowych
- warsztat pracy i zachowań handlowca
- umiejętności w zarządzaniu zespołem i motywowaniu handlowców
- kreatywność w tworzeniu wizji produktu i firmy w świecie wirtualnym

Szkolenia rozwijają:

- motywację i zaangażowanie w wykonywaną pracę
- zdolności w zakresie komunikacji z klientem i w zespole
- asertywność i profesjonalizm w zakresie efektywnej obsługi klienta
- umiejętności zarządzania czasem i wyznaczania priorytetów
- odporność na stres i sytuacje kryzysowe
- samodzielność w sprzedaży i kierowaniu zespołami

Kształtowanie właściwych zachowań pracowników kreuje pozytywny wizerunek Firmy, wzbudzając sympatię i zaufanie do pracownika, chęć zakupu produktu i przywiązanie do Firmy.

Takie partnerskie relacje z klientami sprawdzają się zarówno w łatwych czasach, kiedy klienci **KUPUJĄ OD PRZYJACIÓŁ – BO ICH LUBIĄ**, jak i w ciężkich, kiedy klienci **KUPUJĄ OD PRZYJACIÓŁ – BO IM UFAJĄ**.

12 kroków procesu sprzedaży

PROGRAM SZKOLENIOWY



kim jesteśmy

Sprzedaż jest procesem, którego kolejne etapy, aby podejmowane działania były skuteczne, traktowane muszą być jako integralna całość. Program AGREEMENT® zapewnia taką **skuteczność**.

Szkolenia prowadzone są przez twórców programu i jednocześnie właścicieli firmy, a więc osoby, które zajmują się kontaktem z Państwem, dokonują analizy potrzeb Firmy i uczestników szkolenia, przeprowadzają szkolenie i służą konsultacjami po szkoleniu. W ten sposób gwarantujemy **spójność** programu.

Najlepsi pracownicy to ci, którzy mając wiedzę i pozytywne nastawienie do swojej pracy, zapewniają klientowi najwyższy poziom obsługi i zyski dla Firmy. Bierzemy **odpowiedzialność** za ich zaangażowanie i profesjonalizm.

metody prowadzenia zajęć

AGREEMENT® tworzą dwaj wspólnicy dr Honorata Stolarzewicz i mgr inż. Grzegorz Pollak. Jako założyciele firmy i twórcy programu, łączymy wiedzę z dziedziny ekonomii i nauk społecznych z wieloletnimi doświadczeniami w sprzedaży, kierowaniu zespołami i prowadzeniu szkoleń. Jesteśmy autorami szeregu publikacji z zakresu strategii handlowych, stosunków interpersonalnych, motywacji i zachowań rynkowych. Nasza wiedza i kompetencje poparte są certyfikatami z międzynarodowych uznanych szkoleń z zarządzania i sprzedaży.

co nas wyróżnia

Interaktywna forma zajęć, prowadzonych w technice „Highly Practical”, oparta jest w 30% na teorii, w postaci krótkich wykładów przy zastosowaniu analizy przyczynowo - skutkowej, a w 70% na ćwiczeniach indywidualnych i zespołowych, w postaci samodzielnych testów, dyskusji na forum grupy, prezentacji, scenek rodzajowych, grupowych gier i zadań.

Szkolenia prowadzone są na dwóch poziomach odpowiadających wiedzy i doświadczeniom uczestników: nowym pracownikom przekazują wiedzę i specjalizują ich umiejętności; u doświadczonych pracowników podnoszą kompetencje zawodowe i społeczne poprzez kreowanie nawyków, wymianę doświadczeń oraz rozwiązywanie problemów.

przed szkoleniem

Rozpoczęcie szkolenia poprzedza analiza specyfiki działania, pilnych problemów i istotnych potrzeb oraz uzgodnienie oczekiwań obejmujących agendę, metody i organizację.

Uczestnicy szkolenia poddani mogą zostać ocenie 180° w oparciu o ARKUSZE OCENY PRACOWNIKA w postaci testów samooceny własnych postaw i zachowań oraz oceny kompetencji, a dodatkowo poprzez @GREEMENT – e-learningowy test wiedzy.

organizacja szkolenia

6 – 10 osób - liczebność jednej grupy.

1 – 3 dni szkoleniowe - to w zależności od szkolenia optymalny czas dla uczestników na przyswojenie sobie wiedzy i przeciwiczenie umiejętności.

Terminy do ustalenia zgodnie z Państwa preferencjami.

Wybór miejsca szkolenia pozostawiamy w Państwa gestii – służymy radą w znalezieniu właściwego ośrodka.

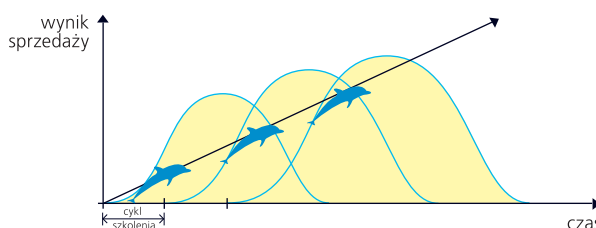
po szkoleniu

Szkolenie kończą KWESTIONARIUSZE OCENY SZKOLENIA, na podstawie których sporządzany jest RAPORT Z OCENY SZKOLENIA zawierający podsumowanie wyników, uwagi i rekomendacje do dalszych działań.

Ponowne wypełnienie ARKUSZY OCENY PRACOWNIKA pozwala na ocenę postępów dokonaną przez uczestników szkolenia.

efekt szkolenia

W zawodzie handlowca nauka, czyli zdobywanie wiedzy i doświadczeń, jest niezbędna do osiągnięcia sukcesów - tak spektakularnych jak wyskok delfina ponad powierzchnię wody. To, co widoczne nad powierzchnią, jak sukces w sprzedaży, wymaga niewidocznej dla postronnych obserwatorów pracy, stałej aktywności i udziału w szkoleniach. W ten sposób, zwiększając własne umiejętności i doskonaląc kompetencje, uczestniczy się w stałym procesie ulepszania. Prowadzi on do podniesienia jakości kontaktów z klientami i wzrostu efektywności.



Co ważne, nawet najmniejszy sukces na polu sprzedaży zwiększa motywację do dalszego działania,

a ta wpływa na zyski firmy poprzez jedną korzyść -

Zadowolonego Klienta.

Zadowolony klient to najefektywniejszy i najtańszy pracownik działu marketingu każdej firmy -

zatrudnijmy ich w Państwa Firmie jak najwięcej.

zapraszamy do współpracy!

AGREEMENT S.C.
Honorata Stolarzewicz Grzegorz Pollak
ul. J. J. Śniadeckich 2c
44-105 Gliwice

T. +48 (0) 32 331 03 45
F. +48 (0) 32 331 03 46
E. biuro@agreement.pl
www.agreement.pl

