PROFESJONALNY MONTAŻ, INSTALACJA, SERWIS

czyli jak zadbać o więcej poleceń firmy?

TRENER: LESZEK SERGIEL

witalni

witalni

PROFESJONALNY MONTAŻ, INSTALACJA, SERWIS

CELEM SZKOLENIA JEST WYPOSAŻENIE UCZESTNIKÓW W NARZĘDZIA ZWIĄZANE Z BUDOWANIEM POZYTYWNYCH RELACJI Z INWESTOREM, KLIENTEM LUB Z ICH PRZEDSTAWICIELAMI. DALSZE POLECENIA FIRMY SPRZEDAJĄCEJ PRODUKTY WYMAGAJĄCE MONTAŻU/SERWISU - ZALEŻĄ W OGROMNYM STOPNIU NIE TYLKO OD KADRY HANDLOWEJ I DOSKONALE WYKONANEJ TECHNICZNIE MONTAŻU CZY JAKOŚCI PRODUKTU. WAŻNYM CZYNNIKIEM OCENY USŁUGI I FIRMY SPRZEDAJĄCEJ JEST RÓWNIEŻ POZIOM PROFESJONALIZMU W ZACHOWANIU CZŁONKÓW EKIPY MONTUJĄCEJ. TREŚCIĄ SZKOLENIA JEST TAKŻE UŚWIADOMIENIE UCZESTNIKOM JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ W PROCESIE SPRZEDAŻY DODATKOWYCH PRODUKTÓW ORAZ USŁUG FIRMY.

Długość czasu spędzonego podczas montażu, zachowanie klientów, ich gry, świadome i nieświadome prowokacje, mogą generować sytuacje, w których łatwo o spory, kłótnie i inne trudne momenty. Aby zapewnić polecenia i kolejne zlecenia, dobrze jest, gdy nawet w obliczu najtrudniejszych sytu-acji ekipy potrafią zachować się profesjonalnie. Proces sprzedaży polegający wyłącznie na pozyskiwaniu nowych klientów, to jedna z najdroższych strategii handlowych. Klient z polecenia, to klient generujący mniejsze koszty w etapie pozyskania, a zatem bardziej rentowny. Dlatego warto o te polecenia zadbać również na etapie montażu. Kluczową kwestią, którą porusza szkolenie jest również generowanie przez pracowników sprzedaży produktów dodatkowych lub uzupełniających.

?

Na czym polega budowanie pozytywnych relacji z klientem?

?

Jakie są kryteria profesjonalnej wizyty montażowej/serwisowej?

?

Jak reagować w obliczu trudnych sytuacji i konfliktów z klientem?

ZAGADNIENIA

1 JAKA JEST ROLA KLIENTA W GOSPODARCE RYNKOWEJ?

Zagadnienie, które szczegółowo uświadamia uczestnikom, że tak naprawdę to klient płaci pensję a nie firma, czy "szef". Zrozumienie tego elementarnego faktu, pozwala na zmianę zaangażowania, odpowiedzialność za pracę jak i swoje zachowanie w relacjach z klientami.

2 JAK PRZEBIEGA PROCES DECYZYJNY, CZYLI KIEDY JEST CZAS NA ZDOBYWANIE POLECEŃ DO DALSZYCH KLIENTÓW?

Ugruntowana wiedza dotycząca psychologicznych faz kupowania i sprzedawania. Uczestnicy po przez krótkie ćwiczenie ilustracyjne poznają proces sprzedaży. W tym obszarze szkolenia, skupiamy się głównie etapie sprzedaży, w którym pojawiają się montażyści i serwisanci - jakie mają narzędzia i możliwości podczas wizyty u klienta, co mogą robić, aby klient w przyszłości polecał dalej firmę i sam ponownie skorzystał z jej usług.

3 JAK BUDOWAĆ POZYTYWNE RELACJE Z INNYMI? JAKIE SĄ JAWNE I SKRYTE MOTYWY ZACHOWANIA KLIENTÓW?

Konkretny moduł związany z psychologią klienta, jego zachowaniem i przede wszystkim złożonością wynikającą ze zjawiska psychologicznej góry lodowej. Jak rozpoznawać oblicza publiczne, prywatne oraz prawdziwe (rzeczywiste) motywy postępowania to m.in. pytanie na jakie odpowiada się w tej części szkolenia.

4 JAK KREOWAĆ DOBRE PIERWSZE WRAŻENIE I ZYSKIWAĆ ZAUFANIE? JAK KREOWAĆ WŁASNYM ZACHOWANIEM POZYTYWNY WIZERUNEK REPREZENTOWANEJ FIRMY?

W tym momencie wyposaża się słuchaczy w praktyczne narzędzia służące do kreowania „pierwszego" wrażenia. Moduł z ćwiczeniami, ilustracjami i przede wszystkim wyjaśnieniem procesu powstawania pierwszego wrażenia i konsekwencji w przypadku braku pozytywnego wrażenia – braku zaufania.

5 NA CZYM POLEGA SKUTECZNA KOMUNIKACJA?

Milczenie jest złotem" – Jak przede wszystkim słuchać i nie powiedzieć za dużo? Zagadnienie odnoszące się do odpowiedzialności w procesie komunikacji, słuchania, używania określonego języka i terminologii ułatwiającej lub zakłócającej porozumienie.

6 KRYTERIA PROFESJONALNEJ *WIZYTY MONTAŻOWEJ* – PRZYGOTOWANIE, PRZEBIEG, ZAKOŃCZENIE

Najistotniejsza część szkolenia – to praktyczna lista zachowań ekip montujących, co warto i czego należy unikać. Tutaj również uczestnicy dowiedzą się jak interpretowane są ich zachowania przez klientów. Można rzec, że to lista standardów użyteczna w każdej firmie.

7 JAK RADZIĆ SOBIE W OBLICZU ZASTRZEŻEŃ KLIENTÓW?

8 JAK OPANOWYWAĆ WŁASNE EMOCJE I EMOCJE ROZMÓWCÓW?

9 JAK POZYTYWNIE ZAKOŃCZYĆ NEGATYWNE SYTUACJE?

Wszystkie trzy zagadnienia odnoszą się trudnych sytuacji, w których pojawiają się zastrzeżenia. Aby w praktyce uczestnicy mogli być przygotowani na tego typu okoliczności, dowiadują się o tym jakie są rodzaje zastrzeżeń, bo to od ich typu zależy reakcja. Zakończyć spór z klientem „trzaśnięciem drzwiami" jest łatwo. Zakończyć spór w sposób dający szansę na współpracę to sztuka, której uczą się uczestnicy w tym momencie szkolenia.

KTO SKORZYSTA ZE SZKOLENIA?

PRACOWNICY EKIP MONTERSKICH, INSTALACYJNYCH, SERWISOWYCH

KIEROWNICY, SZEFOWIE EKIP

PRACOWNICY FIRM MAJĄCY BEZPOŚREDNI KONTAKT Z KLIENTEM

METODY SZKOLENIA

Ćwiczenia rozgrzewające umysł

Przy pomocy kreatywnych ćwiczeń - trenerzy wzbudzają pozytywne emocje – tak aby zwiększyć poziom koncentracji i skupienia się uczestników.

Sytuacje symulowane

Symulacja to naśladowanie lub odwzorowanie prawdziwych zdarzeń z życia. Uczestnicy, pracując na sali szkoleniowej (indywidualnie lub w grupach), kształtują w sobie nawyki skutecznego radzenia sobie w rzeczywistych sytuacjach.

Dyskusja moderowana

Dyskusje umożliwiają wymianę doświadczeń, dzielenie się wiedzą i spojrzenie na omawiany problem z różnych perspektyw. Zadaniem naszych trenerów jest ich moderacja, tak by przebiegały w optymalny sposób.

Interaktywny wykład

Szkolenie to coś więcej niż prezentacja i pokaz slajdów. Nasi trenerzy, aktywnie oddziałują na grupę i koordynują przebieg zajęć – angażują uczestników m.in. pytaniami, ilustracjami i mikro-ćwiczeniami.

Nasze statystyki są *witalne*

98,21%

pozytywnych opinii o szkoleniach

ponad **23 000** wydanych certyfikatów

WARTOŚĆ

dla uczesników

dla firm

GŁÓWNE KORZYŚCI

Praktyczne, uproszczone i rzeczywiste narzędzia do pracy z klientem w terenie – poparte przykładami pochodzącymi z prawdziwych sytuacji.

Gotowe narzędzia i pomysły na to w jaki sposób reagować na zastrzeżenia klientów i rozwiązywać sytuacje konfliktowe w postaci wzorców.

Uczestnik pozna dokładnie poszczególne etapy wizyty montażowej – na co szczególnie zwrócić uwagę, co warto robić, a czego warto unikać.

Uczestnicy rozwiną swoje umiejętności interpersonalne, co pomoże im podczas rozmów z klientem w trakcie montażu, instalacji oraz serwisu produktów.

Uczestnicy uzyskają wiedzę na temat procesu komunikacji z klientem – nauczą się używania określonego języka i terminologii ułatwiającej lub zakłócającej porozumiewanie się.

DODATKOWE KORZYŚCI

Bardziej świadomi pracownicy w kwestiach odpowiedzialności i roli w procesie sprzedaży to możliwość zwiększania sprzedaży produktów dodatkowych

Wdrożając wysoki poziom obsługi klienta firma zyskuje jedną z kluczowych przewag konkurencyjnych

Profesjonalne reprezentowanie firmy na zewnątrz to lepszy wizerunek firmy na rynku i możliwość wyróżnienia się.

witalni

Zaufały nam
takie firmy jak:

WARTOŚCIOWA INWESTYCJA

WARTOŚĆ SZKOLENIA TO TAKŻE:

komplet profesjonalnych materiałów szkoleniowych

imienny **CERTYFIKAT** ukończenia szkolenia

Catering

obiad, poczęstunek, przerwy kawowe

DODATKOWE KORZYŚCI

Uczestnicy otrzymają komplet profesjonalnych **materiałów szkoleniowych**, dzięki czemu łatwiej utrwalą wiedzę i umiejętności.

Szkolenie to 15h aktywnego treningu, po którym uczestnicy wyjdą zmotywowani do działania.

Szkolenie organizowane jest w **salach o wysokim standardzie**, co przy intensywnym, grupowym treningu przekłada się na efektywne przyswajanie programu.

Dodatkową wartością dla uczestników, jest możliwość **konsultacji telefonicznych** oraz mailowych z Trenerem - nawet do 6 miesięcy po szkoleniu.

"

W dniu 7.01.2013 uczestniczyłem w szkoleniu dla montażystów. Szkolenie uważam za cennie spędzony czas, w miłej, sympatycznej atmosferze. Poruszane były kwestie, które bardzo często spotykają nas podczas wykonywanej pracy oraz sposoby rozwiązywania sytuacji konfliktowych.

Adam Stępień,
P.P.H.U. Prymat

Uważam, że szkolenie, które odbyło się w dniu 4.02.2013 zostało przeprowadzone w bardzo dobry sposób, co pozwoliło mi na uzyskanie wielu bardzo potrzebnych i wartościowych informacji. Mam nadzieję, że pozwolą one poprawić komfort i jakość mojej pracy.

Łukasz Ryczek,
Nowy Dom S.C.

W dniu 4.03.2013 w Krakowie odbyło się szkolenie „Profesjonalny montaż". Szkolenie przebiegało w bardzo przyjaznej atmosferze. Wiedza przekazana w sposób bardzo profesjonalny, a co najważniejsze poparta wieloma przykładami wziętymi z życia. Szkolenie oceniam bardzo dobrze.

Robert Niechciał,
Elbob

"

TRENER

LESZEK SERGIEL

www.witalni.pl/leszek-sergiel
facebook.com/leszek.sergiel

Założyciel i właściciel firmy Witalni. Licencjonowany Trener Sprzedaży i Zarządzania, Doradca, Interim Manager, Mentor, Trener metodą Horse Assisted Education

Specjalizuje się w szkoleniach Kadry Handlowej oraz Zarządzającej. Do tej pory przeprowadził blisko 20 000 godzin szkoleń. W ramach outsourcingu zarządza zespołami handlowymi w wielu firmach. Jest doradcą w zakresie organizacji przedsiębiorstw, zarządzania, handlu i rekrutacji. Dodatkowo, prowadził zajęcia we wrocławskiej i opolskiej Wyższej Szkole Bankowej, również na poziomie MBA.

Leszek prowadzi szkolenia w oparciu o aktualne realia rynkowe. Wiedzę teorytyczną osadza w autentycznych sytuacjach, a jej zakres dostosowuje do potrzeb słuchaczy. Podczas szkolenia umiejętnie angażuje uczestników nie tylko do nich przemawiając, ale również wsłuchując się w ich oczekiwania, co jest kluczem do realizacji celów programu warsztatu.

Jak prowadzę szkolenia?

Partnerstwo i inspirowanie do zmiany to kluczowe postawy, którymi kieruje się na szkoleniu. Celem dla mnie jest oczywiście przekazanie wiedzy, ale co ważniejsze - osiągnięcie realnych efektów z każdym z uczestników osobno. W trakcie warsztatów dbam o komfortową atmosferę oraz odpowiednio dobraną grupę uczestników, co pozawala diagnozować indywidualne potrzeby moich słuchaczy i realizować program w najlepszym wariancie.

„Nasi pracownicy uczestniczyli w szkoleniu doskonalącym umiejętności handlowe prowadzonym przez Pana Leszka Sergiel (...). W przeszłości korzystaliśmy już z usług szkoleniowych firmy Witalni i w zależności od naszych potrzeb szkoleniowych wracamy do Pana Leszka. Dzieję się tak dlatego, że widzimy wyraźny wzrost motywacji, pewności siebie i efektywności w pracy naszych handlowców. Oddelegowując naszych pracowników na szkolenia w firmie Witalni mamy przekonanie, że jest to inwestycja, która szybko się zwróci."

Tomasz Pachura
Członek Zarządu
Pneumat System Sp. z o.o.

ZOBACZ MOJE PROFILE:

witalni

ILE MOŻESZ STRACIĆ PRZEZ NIEKOMPETENCJE PRACOWNIKÓW?

Prowadząc firmę, nigdy się nie dowiesz jakich i ilu klientów straciłeś przez nieprofesjonalnego członka zespołu. Niewłaściwe zachowanie pracownika podczas montażu czy instalacji może skutkować utratą wielu klientów i cennych poleceń!

17% niezadowolonych klientów aktywnie odradza innym usługi firmy

30% - 70% niezadowolonych klientów decyduje się złożyć reklamacje

15% nawet tyle osób w Polsce może zrezygnować z usług lub oferty Twojej firmy

(Przedstawione dane pochodzą z raportu Fundacji *Obserwatorium Zarządzania* (2013))

Postaw na rozwój firmy i zadbaj o profesjonalnych pracowników, którzy wzbudzą zaufanie klienta, odpowiednio zareagują w sytuacjach stresowych i szybciej pozyskają nowe polecenia!