



Τεχνικές Πωλήσεων Υπηρεσιών (Βασικό πρόγραμμα)

Η προσωπική αποτελεί μια δημιουργική διαδικασία, η οποία στηρίζεται στο πόσο κατανοητά είναι τα στοιχεία που απαρτίζουν τη διαδικασία αγοράς του καταναλωτή καθώς και του τρόπου που αυτός μπορεί να επηρεαστεί ως προς την απόφαση αγοράς - προς αμοιβαίο όφελος της εταιρίας και του πελάτη.

Είναι γεγονός ότι οι άνθρωποι ανταποκρίνονται θετικά όταν βρίσκονται σε καταστάσεις που τους κάνουν να αισθάνονται ευχάριστα. Αντίστοιχα, προβάλλουν αντίσταση ή αποχωρούν όταν βρίσκονται σε καταστάσεις που τους κάνουν να αισθάνονται δυσάρεστα ή τους προκαλούν αμηχανία. Οι αρχές της εξυπηρέτησης πελατών και της πώλησης βασίζονται σε αυτά τα απλά δεδομένα.

Εάν οι πελάτες αισθάνονται ότι είναι καλοδεχούμενοι, νιώθουν οικεία και απολαμβάνουν εκτίμησης όταν έρχονται σε επαφή με εργαζόμενους της εταιρίας, τείνουν να κάνουν συναλλαγές και να συνεχίσουν να κάνουν συναλλαγές. Κατά τον ίδιο τρόπο θα απορρίψουν μια πώληση ή θα απευθυνθούν αλλού εάν αισθανθούν ότι κανείς δεν ενδιαφέρεται για τις δοσοληψίες τους.

Κοινό

Νέοι υπάλληλοι δικτύου και μονάδων των κεντρικών υπηρεσιών, Υπεύθυνοι προϊόντων, Προϊστάμενοι Υπηρεσιών Δικτύου που επιθυμούν να παρακολουθήσουν ένα σύντομο, πρακτικό και χρήσιμο σεμινάριο με θέμα τις βασικές αρχές των πωλήσεων υπηρεσιών και πρακτικών τεχνικών που διευκολύνουν τη καθημερινή άσκηση των καθηκόντων τους.

Διάρκεια

3 ημέρες

Μεθοδολογία

Το σεμινάριο έχει στόχο να συμβάλλει στην μετάδοση γνώσεων στους συμμετέχοντες αφενός με την απόκτηση θεωρητικής κατάρτισης για τη επαγγελματική εξυπηρέτηση και συμπεριφορά σε συνδυασμό με την καθημερινή πρακτική των ιδιαίτερων τεχνικών που απαιτούνται για την επίτευξη πωλήσεων μέσα από παραδείγματα, ασκήσεις και παρακολούθηση ταινιών.

Μετά το πέρας του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα μπορούν να μεταφέρουν επιτυχώς τις αποκτηθείσες γνώσεις και εμπειρίες στον δικό τους επαγγελματικό χώρο. Το σεμινάριο δεν προϋποθέτει κάποιες προηγούμενες ειδικές γνώσεις



Εισηγητής

Δημήτρης Παυλάκης

Ανώτερο Τραπεζικό Στέλεχος, σε διάφορες διευθυντικές θέσεις, Τ. Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών, Συνήγορος του Πελάτη του ομίλου της ΕΤΕ, Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων, Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης, Διευθυντής Μάρκετινγκ Καρτών κ.α. Έμπειρος Εισηγητής με πολλές ώρες διδασκαλίας στην Ελλάδα και τη Κύπρο και συγγραφέας πολλών δημοσιευμάτων και βιβλίων σχετικών με το Τραπεζικό Μάρκετινγκ στη Πράξη, τη διαμεσολάβηση τραπεζικών υπηρεσιών, τη τέχνη της Διαπραγμάτευσης, την ανάπτυξη των πωλήσεων και την εξυπηρέτηση πελατών.

Θέματα για ανάπτυξη

- Βασικές έννοιες Μάρκετινγκ και πωλήσεων Υπηρεσιών
- Έρευνα και εντοπισμός πελατών
- πωλήσεις υπηρεσιών
- το στέλεχος πωλήσεων
- Η προετοιμασία του πωλητή
- Η στρατηγική πώλησης
- Η αναγνώριση των αναγκών του πελάτη
- Η επικοινωνία με τον πελάτη
- Η φάση της πώλησης
- Η τέχνη της διαπραγμάτευσης
- Η ανάλυση των συναλλαγών
- Οι τύποι των πελατών
- Η απόκτηση της εμπιστοσύνης του πελάτη
- Η παρουσίαση της προσφοράς στον πελάτη
- Συστήματα πωλήσεων
- Η διασταυρούμενη πώληση
- Ο χειρισμός των αντιρρήσεων των πελατών
- Το κλείσιμο της πώλησης
- Οι δύσκολοι πελάτες
- Η μετά την πώληση εξυπηρέτηση του πελάτη
- Η αντιμετώπιση των παραπόνων του πελάτη