

# PAKIET sprzedażowy rozszerzony



**Egzaminy potwierdzające  
zdobyte umiejętności**



**Certyfikaty imienne do  
samodzielnego pobrania**



**BODiE**  
Grupa SGB

## **Adresaci:**

Pracownicy banków spółdzielczych, sprzedaży, obsługi klienta banków spółdzielczych.

## **Wymagania techniczne:**

Warunkiem poprawnego działania kursu e-learningowego jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz zaktualizowanej przeglądarki internetowej (zalecana to: Google Chrome lub Mozilla FireFox), a także podłączonych głośników lub słuchawek.

Kurs może być realizowany w dowolnym miejscu i czasie, od momentu nadania dostępu (loginu i hasła) przez okres 2 miesięcy.

**Cena pakietu: 315,00 zł netto + VAT**

## **Kontakt:**

**+48 784 412 107**

**+48 608 339 937**

**[eszkolenia@bodie.pl](mailto:eszkolenia@bodie.pl)**

## **Nota prawna**

Zawartość niniejszego dokumentu jest własnością intelektualną Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. i podlega ochronie prawnej, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. DzU 2006.90.631 ze zm.). W związku z powyższym niniejszy dokument nie może być w żaden sposób wykorzystywany, rozpowszechniany ani opracowywany w całości jak i w części bez uprzedniej zgody Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. Wszelkie znaki towarowe, nazwy, grafiki, a także fotografie wykorzystane w dokumencie są własnością ich właścicieli i zostały użyte wyłącznie w celu identyfikacji. Informacje prezentowane w materiałach i dokumentach Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o., a w szczególności podane ceny nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Dołożono wszelkich starań, aby informacje zawarte w dokumencie były kompletne i prawidłowe. Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane błędami lub nieścisłościami w niniejszym dokumencie.



# ▶ Sprzedaż wiązana – cross-selling w banku spółdzielczym

## **Cel:**

Optymalizacja działań sprzedażowych w banku za sprawą efektywnego wykorzystania techniki sprzedaży wiązanej.

## **Korzyści:**

Uczestnicy nauczą się jak:

- Zwiększyć przychody banku za sprawą optymalizacji procesu sprzedaży.
- Obniżyć koszty pozyskiwania klienta i promocji produktów banku.
- Skutecznie zastosować technikę cross-sellingu w spotkaniu z klientem banku.
- Kontrolować rozmowę z klientem.
- Mówić językiem korzyści i odpierać obiekcje.
- Wypełniać faktyczne potrzeby klienta.
- Rozróżniać sprzedaż dla klienta B2B oraz B2C.
- Budować długofalowo lojalność klienta banku.

## **Program:**

1. Czym jest sprzedaż wiązana produktów finansowych w banku.
2. Korzyści ze sprzedaży wiązanej dla instytucji finansowej:
  - większe przychody – niższe koszty,
  - oszczędność czasu,
  - budowanie więzi z klientami,
  - szybsza obsługa klienta.
3. Korzyści ze sprzedaży wiązanej dla klienta instytucji finansowej:
  - sprawna obsługa powiązana z doradztwem,
  - mniejsze wydatki za sprawą wiązania ofert,
  - kompleksowość obsługi,
  - łatwiejszy dostęp klienta do produktów.
4. Etapy w procesie sprzedaży a aktywna sprzedaż:
  - analiza potrzeb,
  - technika STEP,

- klaryfikacja,
  - prezentacja produktu.
5. Co wzmacnia skuteczność stosowania techniki cross-sellingu w banku:
- jak mówić językiem korzyści,
  - przyczyny nieskuteczności,
  - algorytm pokonywania obiekcji.
6. Sposoby na zastosowanie cross-sellingu:
- dla klienta B2B,
  - dla klienta B2C.
7. Oferty sprzedaży wiązanej w praktyce bankowej.

Cena poza pakiecie: 90,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 2:40 godz.



## Skuteczne negocjacje biznesowe

### **Cel:**

Podniesienie skuteczności negocjacyjnej poprzez:

- zaplanowanie celów negocjacyjnych,
- zrozumienie partnera w negocjacjach,
- rozpoznawanie i dobór własnych technik negocjacyjnych,
- demaskowanie manipulacji.

### **Korzyści:**

- świadomy wybór stylu negocjacji dopasowanych do charakteru negocjacji;
- budowanie przewagi negocjacyjnej poprzez optymalną strategię przedstawiania argumentów;
- budowanie przewagi negocjacyjnej poprzez stosowanie technik obrony ceny;
- odkrywanie interesów klienta dzięki właściwej komunikacji.

### **Program:**

1. Wprowadzenie do negocjacji – co musisz wiedzieć?
2. Taktyki negocjacyjne – 10 przykładów.
3. Symulacje sytuacyjne.
4. Obrona ceny.
5. Jak rozpoznać manipulacje negocjacyjne.

Cena poza pakietem: 120,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 2:00 godz.

## Zaawansowana komunikacja w obsłudze telefonicznej klienta

### **Cel:**

- zbudowanie umiejętności reagowania na krytykę – zarzuty uzasadnione i nieuzasadnione,
- zbudowanie umiejętności zachowania, gdy klient wywiera presję i jest agresywny,
- doskonalenie umiejętności interpersonalnych związanych z telefoniczną obsługą w sytuacjach trudnych.

### **Korzyści:**

- Podniesienie efektywności prowadzonych rozmów.
- Wypracowanie metod radzenia sobie z krytyką i presją klienta.
- Zwiększenie skuteczności działań pracowników banku.
- Wzrost zadowolenia i lojalności klientów.
- Pozytywna motywacja do pracy.

### **Program:**

1. Podstawy profesjonalnej komunikacji z klientem w trudnych sytuacjach.
2. Reakcja na krytykę – gdy zarzuty klienta są uzasadnione, gdy klient wywiera presję, obraża, krzyczy.
3. Odmawianie klientowi, przekazywanie niekorzystnej informacji.
4. Radzenie sobie w sytuacji, gdy klient przedstawia niekonkretne lub niesłuszne zarzuty.

Cena poza pakietem: 120,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 2:00 godz.



## Symulator Sprzedaży

### **Cel:**

Podniesienie kompetencji sprzedażowych pracowników banków spółdzielczych.

### **Korzyści:**

Największą zaletą Symulatora Sprzedaży jest to, że został przygotowany specjalnie dla Banków Spółdzielczych. Przykładowi klienci, produkty bankowe jak i środowisko powstały na podstawie ankiet i wypowiedzi przedstawicieli Banków Spółdzielczych co daje bardzo duże prawdopodobieństwo zasymulowania rzeczywistej sytuacji z produktami faktycznie oferowanymi przez Bank.

### **Program:**

1. Nawiązywanie kontaktu
2. Rozpoznawanie potrzeb
3. Przedstawienie oferty
4. Zamykanie oferty
5. Zamykanie procesu sprzedaży

Na każdym etapie symulacji – SCENKI I ĆWICZENIA!

Cena poza pakietem: 150,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 8:00 godz.