

PAKIET sprzedażowy podstawowy



**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: 240,00 zł netto + VAT

Kontakt:

+48 784 412 107

+48 608 339 937

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 związanej.

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 związanej dla instytucji finansowej:
 - większe przychody – niższe koszty,
 - oszczędność czasu,
 - budowanie więzi z klientami,
 - szybsza obsługa klienta.
3. Korzyści ze sprzedaży związanej 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.

▶ Podstawy komunikacji telefonicznej w obsłudze klienta

Cel:

- poznanie i utrwalenie najważniejszych norm komunikacyjnych,
- rozwinięcie postawy proklienckiej,
- doskonalenie umiejętności interpersonalnych związanych z telefoniczną obsługą klienta

Korzyści:

- Ujednolicenie zasad pracy z klientem w poszczególnych placówkach banku.
- Podniesienie atrakcyjności prowadzonych rozmów.
- Zwiększenie skuteczności działań pracowników banku.
- Wzrost zadowolenia i lojalności klientów.
- Pozytywna motywacja do pracy.
- Wzmocnienie wizerunku banku.

Program:

1. Standard i zasady obsługi klienta.
2. Standard rozmowy przychodzącej.
3. Standard rozmowy wychodzącej.
4. Przełączanie rozmów.
5. Jak zapobiegać trudnym sytuacjom w rozmowie z klientem.

Cena poza pakietem: 90,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 1:30 godz.