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: 216,00 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.

Postaw na sprzedaż. Koncentracja na kliencie i jego potrzebach

Cel:
Przybliżenie uczestnikowi, postawy klientocentryzmu oraz wzmocnienia jego zaangażowania w poznaniu klienta, a także budowanie i utrzymanie długoterminowych relacji z nim opartych na rzetelnym doradztwie.

Korzyści:
Doskonalenie umiejętności:
- w poznawaniu klienta
- prowadzenia rozmów z klientem bezpośrednich i telefonicznych
- budowania długotrwałej relacji z klientem
- doradztwa klientowi
- pozytywnego nastawienia i szukania rozwiązań.

Zrozumienie istoty indywidualnego przekazu, zacieśnienia więzi z klientem.

Program:
1. Jakość doradztwa:
- oczekiwania klienta
- zacieśnienie więzi z klientem, znaczenie doradztwa
- komunikacja oparta na szacunku,
- pozytywne nastawienie i szukanie rozwiązań
- indywidualizacja przekazu
- etyka i rzetelność, odpowiedzialność za słowa
- dbałość o zrozumienie drugiej strony.

2. Dobro Klienta, jako priorytet działania banku:
- obsługa klienta
- komunikacja z klientem
- okazywanie szacunku, dbałość o zrozumienie drugiej strony.

3. Klientocentryzm – slogan czy niezbędne działanie:

- oczekiwania klientów
- kontakt z klientem: bezpośredni i telefoniczny
- relacje z klientem
- co myślą klienci
- jak wzmocnisz satysfakcję klienta
- migracja klientów.

Cena poza pakietem: 110,00 zł netto + VAT
Czas: ok. 4:00 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.