



**Bankowy Ośrodek  
Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.**



# POZNAJ SWOJEGO KLIENTA!

Szkolenia w siedzibie banku  
w oparciu o style poznawcze

Nasza propozycja dotyczy cyklu szkoleń, które w oparciu o analizę postaw i preferencji poznawczych klienta pozwolą uczestnikom zbudować skuteczną strategię jego obsługi. U podstaw tej analizy leży stworzenie profilu poznawczego, który opisuje respondenta w kategoriach stylu funkcjonowania, mocnych i potencjalnych słabych stron, stylu komunikowania się, nieświadomych aspektów wizerunku.



# POZNAJ SWOJEGO KLIENTA!

Szkolenia w siedzibie banku  
w oparciu o style poznawcze

## Jakie korzyści osiągnie uczestnik warsztatu?

### 1. Na poziomie wiedzy

- Uczestnik pozna charakterystykę czterech typów klientów
- Uczestnik dowie się, jakie postawy i funkcje poznawcze leżą u podstaw czterech typów klientów

### 2. Na poziomie umiejętności

- Uczestnik rozpozna dominujący temperament u klienta
- Uczestnik dopasuje swoją komunikację do preferencji poznawczych klienta
- Uczestnik będzie potrafił budować efektywne relacje z uwzględnieniem preferencji poznawczych

### 3. Na poziomie postaw

- Uczestnik uzyska świadomość swoich mocnych stron oraz ewentualnych obszarów rozwojowych
- Uczestnik uzyska przekonanie o skuteczności strategii interpersonalnych opartych na preferencjach poznawczych
- Uczestnik uzyska przekonanie, że adaptacja i akomodacja w odniesieniu do preferencji poznawczych innych ludzi jest podstawą budowania dobrych relacji

## **CZYM JEST PROFIL INSIGHTS DISCOVERY?**

Profil Indywidualny Insights Discovery® jest licencjonowanym narzędziem wspomagającym rozwój indywidualny. Dokument ten jest doskonałym wsparciem dla ludzi w pogłębianiu wiedzy na temat samych siebie, swojego stylu działania i jego wpływu na relacje z innymi osobami w środowisku pracy. By otrzymać profil, respondent wypełnia kwestionariusz składający się z 25 zestawów określeń. Wynikiem jest wielostronicowy raport, który daje możliwość dokładnego zrozumienia stylu funkcjonowania respondenta, oraz jego wpływu na relacje interpersonalne zarówno w życiu zawodowym jak i osobistym. Model Insights Discovery zakłada, że każdy człowiek jest niepowtarzalny, ma własny styl działania, indywidualne potrzeby i oczekiwania. Profil uczy rozpoznawać i doceniać różnice w tym zakresie.



## Program warsztatu

### „ JAK MYŚLĄ KLIENCI? Skuteczne strategie obsługi klienta\*” (1 dzień – wersja podstawowa, 2 dni – wersja optymalna):

1. Zrozumienie siebie i innych – kluczem do efektywnej sprzedaży i skutecznej obsługi klienta
2. Siła percepcji, czyli dlaczego mamy problemy w komunikacji z klientami
3. Postawy i preferencje poznawcze – źródło naszego profilu poznawczego
  - ✚ Postawy: introwersja i ekstrawersja - sposób w jaki przeżywamy bodźce wewnętrzne i zewnętrzne
  - ✚ Funkcje racjonalne: myślenie i uczucia - sposób w jaki oceniamy i podejmujemy decyzje
4. Style poznawcze w jakich funkcjonujemy w środowisku pracy – charakterystyka:
  - ✚ Ognisty czerwony
  - ✚ Słoneczny żółty
  - ✚ Kojący zielony
  - ✚ Chłodny niebieski
5. Profil indywidualny doradcy klienta i jego znaczenie dla procesu sprzedaży (w opcji z analizą Insights Discovery)\*
6. Rozpoznawanie stylów poznawczych u klientów
  - ✚ 4 obszary rozpoznawania stylów funkcjonowania
  - ✚ Rozwinięcie skutecznych strategii interpersonalnych, czyli jak się dopasować w komunikacji i współpracy z klientami
7. Typy klientów w oparciu o typy temperamentów
  - ✚ Energiczny czerwony – styl dominujący
  - ✚ Towarzyski żółty – styl ekspresyjny
  - ✚ Spokojny zielony – styl przyjacielski
  - ✚ Perfekcyjny niebieski – styl analityczny
8. Skuteczne strategie obsługi klienta
  - ✚ Spotkanie handlowe
  - ✚ Wykorzystanie czasu
  - ✚ Tempo prezentacji
  - ✚ Wywieranie wpływu
  - ✚ Potrzeby i oczekiwania
  - ✚ Podejmowanie decyzji

\*warsztat do zrealizowania w 2 opcjach:

- I. Warsztat oparty na teorii typów temperamentu
- II. Warsztat oparty na profilach indywidualnych Insights Discovery (moduł podstawowy i sprzedaż)



## Program warsztatu

### „PROAKTYWNA SPRZEDAŻ. Jak powinni myśleć sprzedawcy?” (2 dni – wersja podstawowa, 3 dni – wersja optymalna):

1. Współczesne wyzwania w sprzedaży
  - ✚ Rynek globalny i jego wpływy na sprzedaż
  - ✚ Rola handlowców
  - ✚ Zarządzanie wartością klienta – filozofia sprzedaży XXI wieku
2. Strategiczne planowanie sprzedaży
  - ✚ Rola prospectingu w realizacji celów sprzedażowych
  - ✚ Efektywne i nieefektywne metody pozyskiwania i utrzymania Klientów
  - ✚ Networking, czyli zamień kontakty na kontrakty
3. Telefoniczne umawianie pierwszego spotkania
  - ✚ Lęk przed dzwonieniem – powody, skutki oraz sposoby radzenia sobie z nim
  - ✚ Zasady grzeczności telefonicznej
  - ✚ Specyfika rozmowy telefonicznej – głos, ciało, ręce, postawa
  - ✚ Model rozmowy z „bramkarzem”
  - ✚ Model rozmowy z decydentem
  - ✚ Typowe zagrywki na starcie i sposoby radzenia sobie z nimi
4. Psychologiczne aspekty obsługi klienta
  - ✚ Efekt pierwszego wrażenia
  - ✚ Schemat Mehrabiana
  - ✚ Sygnały niewerbalne
5. Prowadzenie rozmowy handlowej\*
  - ✚ Powitanie i rozpoczęcie rozmowy
  - ✚ Analiza potrzeb
  - ✚ Prezentacja oferty
  - ✚ Przewyciężenie obiekcji klienta
  - ✚ Finalizacja transakcji
  - ✚ Sprzedaż uzupełniająca
  - ✚ Zakończenie rozmowy

\* Warsztat oparty na profilach indywidualnych Insights Discovery (moduł podstawowy)



## Jakie korzyści osiągnie uczestnik warsztatu?

### 1. Na poziomie wiedzy

- Uczestnik pozna czym jest w sprzedaży wartość dodana
- Uczestnik dowie się, jakie są zasady grzeczności telefonicznej w rozmowach z klientami
- Uczestnik pozna wybrane mechanizmy psychospołeczne występujące podczas obsługi klienta
- Uczestnik pozna model prowadzenia doradczej rozmowy sprzedażowej

### 2. Na poziomie umiejętności

- Uczestnik będzie potrafił wykorzystać ideę prospectingu w pozyskiwaniu klienta
- Uczestnik stworzy modele rozmowy telefonicznej dopasowanej do celu rozmowy
- Uczestnik dopasuje swoją argumentację do różnych gier handlowych klientów
- Uczestnik będzie potrafił zbudować drzewo pytań analizujących potrzeby klienta
- Uczestnik będzie potrafił budować ofertę odpowiadającą na potrzeby klienta

### 3. Na poziomie postaw

- Uczestnik uzyska świadomość jak współczesny rynek oddziałuje na sposób obsługi klienta
- Uczestnik uzyska przekonanie o potrzebie planowania działań w zakresie pozyskiwania klientów
- Uczestnik będzie miał świadomość prowadzenia doradczej rozmowy sprzedażowej według określonych kroków
- Uczestnik rozwinie świadomość swojego potencjału (mocne i słabe strony) podczas rozmowy handlowej\*

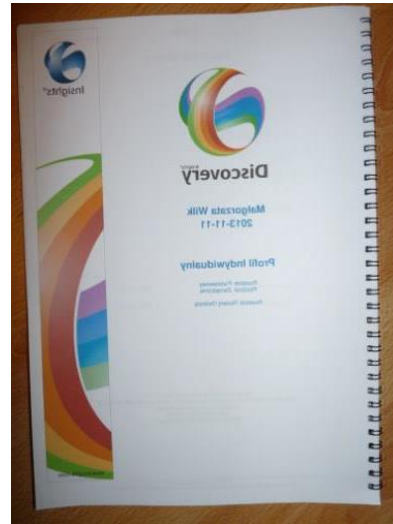


## POZNAJ SWOJEGO KLIENTA!



### Warsztat Insights Discovery:

profil ID - wydruk kolorowy,  
oprawiony, dla chętnych plik pdf



prezenty dla uczestników w postaci  
oryginalnych memo-karty ID +  
oryginalny breloczek ID



Podczas warsztatu praca z matą  
podłogową - 4 energie ID

Podczas warsztatu praca z matą  
ścienną z kołem Insights





Uzupełnieniem warsztatu z budowania skutecznej strategii może być badanie kompetencji pracownika w wybranym obszarze:

### Zarządzanie

ten moduł zawiera cenne informacje, pomocne szczególnie w programach z zakresu przywództwa oraz rozwoju kompetencji menedżerskich. Pomaga on członkom kadry zarządzającej przyjrzeć się swoim własnym stylom zarządzania oraz potrzebom osób, którymi zarządzają w kategoriach motywacji, środowiska pracy oraz preferowanego stylu zarządzania.

### Skuteczna sprzedaż

rozdział ten ukazuje indywidualne predyspozycje do sprzedaży i wywierania wpływu na każdym etapie, od przygotowania i nawiązania kontaktu aż po rozwijanie współpracy. Moduł może być dostosowany do wewnętrznego modelu sprzedaży organizacji.



### Korzyści dla respondenta:

- ✚ otrzymanie 40-stronnicowego (przy pełnym profilu) raportu pokazującego indywidualny styl działania
- ✚ rozwijanie świadomości siebie
- ✚ poznanie uniwersalnej teorii i jej praktycznego zastosowania w relacjach zawodowych oraz osobistych
- ✚ możliwość praktycznego ćwiczenia nowych umiejętności
- ✚ możliwość otrzymania informacji zwrotnej od pozostałych członków grupy na temat swojego stylu działania w oczach innych

### Korzyści dla pracodawcy (jeżeli jest zleceniodawcą badania):

- ✚ informacja zwrotna na temat potencjału pracownika
- ✚ badanie obszarów rozwojowych, które mogą być przedmiotem przyszłych szkoleń
- ✚ określenie stylu działania pracownika i możliwość odniesienia do kultury organizacyjnej
- ✚ narzędzie pomocnicze przy procesach rekrutacji lub awansów
- ✚ w przypadku respondentów, którzy stanowią zespół, dodatkową korzyścią jest umieszczenie całego zespołu na Kole Insights, co pozwala przeanalizować dynamikę oraz rozkład energii między członkami tego zespołu. Na tej podstawie można analizować możliwe przyczyny zmniejszonej efektywności w zespole, konfliktów, rotacji. Dla menedżera będzie to z kolei informacja, jaki styl zarządzania będzie najbardziej efektywny.



## POZNAJ SWOJEGO KLIENTA!



### Nota prawna:

*Zawartość niniejszego dokumentu jest własnością intelektualną BODiE 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. Dz.U.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 BODiE 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 BODiE 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.*

*BODiE Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane błędami lub nieścisłościami w niniejszym dokumencie.*

Zgłoszenia przyjmują i informacji udzielają:

---

---

#### **Fatima Mojzykiewicz**

Kierownik Oddziału

T.: +48 61 42 37 201

M.: +48 608 522 994

F.: +48 61 42 37 109

E.: [f.mojzykiewicz@bodie.pl](mailto:f.mojzykiewicz@bodie.pl)

[poznan@bodie.pl](mailto:poznan@bodie.pl)

#### **Katarzyna Stempel**

Doradca

T.: +48 61 42 37 202

M.: +48 698 990 388

F.: +48 61 42 37 109

E.: [k.stempel@bodie.pl](mailto:k.stempel@bodie.pl)

[poznan@bodie.pl](mailto:poznan@bodie.pl)

