



ZAPRASZAMY NA ZDALNE WARSZATY

SPRZEDAŻOWE pt. „Sprzedaż w czasie pandemii”

Forma szkolenia: warsztaty zdalne przy użyciu aplikacji Teams; prowadzone w interaktywnej formie – ćwiczenia, rozmowy, scenki

Termin warsztatów: do ustalenia

Wykładowca: Alina Gorczyńska – trener, konsultant, wykładowca akademicki, praktyk biznesu (15 lat w branży finansowej). Ekspert ds. szkoleń i projektów doradczych z zakresu jakości obsługi Klienta oraz sprzedaży dla sektora bankowego i ubezpieczeniowego.

Temat do wyboru:

- 1 Budowanie zaufania w kontakcie zdalnym**
- 2 Płatności mobilne w czasie kryzysu**
- 3 Sprzedaż doradcza w zmieniającym się otoczeniu biznesowym**

Proponowane warsztaty:

- ✓ będą osadzone w realiach pracy Banku,
- ✓ zostaną nakierowane na pracę na konkretnych produktach w trakcie prowadzenia rozmowy sprzedażowej z Klientem (wskazanych przez Bank, uczestników czy trenera),
- ✓ dadzą pracownikom Banku narzędzia sprzedażowe w zakresie omawianych zagadnień do wykorzystania w codziennej pracy.

Program:

Szkolenie 1 – Budowanie zaufania w kontakcie zdalnym

CEL:

Celem warsztatów zdalnych jest wzmocnienie zaangażowania pracowników Banku Spółdzielczego w prowadzenie rozmowy/ nawiązywanie kontaktu z Klientem w zdalnej formie, wypracowanie postawy otwartości na działania wymuszone przez nową rzeczywistość biznesową i pewności siebie w byciu profesjonalistą w tym zakresie.

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE ZE SZKOLENIA DLA ORGANIZACJI I UCZESTNIKÓW:

- ✓ Zbudowanie postawy nakierowanej na poszukiwanie rozwiązań w zakresie współpracy z Klientem w zmieniającym się otoczeniu biznesowym
- ✓ Koncentracja na Kliencie i dbałości o jego poczucie bezpieczeństwa
- ✓ Wzmocnienie wizerunku Banku dzięki kompetentnej obsłudze Klienta
- ✓ Profesjonalizm pracownika Banku w kontakcie, mailowym i telefonicznym
- ✓ Proaktywność w pracy z Klientem
- ✓ Większa satysfakcja Doradcy z wykonywanej pracy
- ✓ Ujednolicenie zasad pracy z Klientem w poszczególnych placówkach Banku
- ✓ Modyfikacja nastawienia uczestników szkolenia do obowiązków służbowych.

PROGRAM :

1. Zarządzanie relacjami z Klientem Banku w czasach kryzysu:
 - Planowanie aktywności wzmacniających lojalność Klienta
 - Rozpoznawanie nowych okazji sprzedażowych.
2. Dbłość o bezpieczeństwo Klienta w trudnej rzeczywistości:
 - Kontraktowanie współpracy
 - Praca pytaniami budującymi zaufanie
 - Wsparcie Klienta w korzystaniu z oferty banku w tym z nowości technologicznych.
3. Profesjonalizm w pracy zdalnej budowaniem przewagi wobec konkurencji:
 - Efektywnie przeprowadzona rozmowa telefoniczna wychodząca i przychodząca
 - Korespondencja listowna, mailowa, netykieta – zasady obowiązujące w wirtualnym świecie.
4. Podsumowanie – czy praca „na odległość” zbliża?

Szkolenie 2 – Płatności mobilne w czasie kryzysu

CEL:

Celem warsztatu jest zmiana postawy pracowników Banku Spółdzielczego na proaktywną w zakresie prowadzenia rozmowy z Klientem dotyczącej nowości technologicznych tj. SGB Mobile i płatności mobilne. Uczestnik rozwinie kompetencje pozwalające na budowanie z Klientem Banku relacji opartych na rzetelnym doradztwie, w tym:

- ✓ rozpoznaje istotne działania podejmowane celem przekonania Klienta do współpracy w zakresie korzystania z płatności mobilnych
- ✓ inspiruje Klienta do korzystania z aplikacji mobilnej SGB i mobilnych płatności, używa wypracowanych na szkoleniu zagajeń w tym zakresie, prezentuje Klientowi korzyści, argumentując w sposób pewny i przejrzysty
- ✓ porządkuje zagadnienia dotyczące doradczego procesu sprzedaży w zmieniającej się rzeczywistości biznesowej
- ✓ uświadamia sobie znaczenie doradczej roli pracownika BS w pracy z Klientem.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW:

- ✓ Zrozumiesz, jak ważne jest wykorzystywanie każdego kontaktu z Klientem celem relacyjnego zagajania o płatności mobilne oferowane przez Bank
- ✓ Podniesiesz skuteczność sprzedażową w obrębie ww. usług
- ✓ Wzmocnisz postawę zaangażowania nakierowaną na poszukiwanie rozwiązań w kontakcie z Klientem
- ✓ Zadbasz o wzmocnienie poczucia bezpieczeństwa po stronie Klienta.

DLA ORGANIZACJI:

- ✓ Koncentracja na sprzedaży usług w obszarze płatności mobilnych
- ✓ Wzrost atrakcyjności oferty prezentowanej Klientowi
- ✓ Ujednoczenie działań w ww. zakresie w poszczególnych placówkach Banku
- ✓ Optymalizacja czasu trwania procesu sprzedaży
- ✓ Wzrost motywacji wewnętrznej dzięki oferowaniu Klientowi kompleksowych rozwiązań.

PROGRAM WARSZTATU:

1. Aktywność sprzedażowa pracownika BS:
 - Proces sprzedaży i jego struktura w trudnej rzeczywistości biznesowej
 - Źródła wiedzy o Kliencie Banku Spółdzielczego
 - Znajomość oferty Banku – specyfika produktów kartowych i płatności mobilnych.
2. Zainteresowanie Klienta korzystaniem z nowości technologicznych:
 - Aplikacja SGB Mobile, BLIK, GooglePay, ApplePay, GarminPay, FitbitPay – prezentacja korzyści wynikających z oferty banku dla Klienta, dobór właściwej argumentacji
 - Zaangażowanie Doradcy w rozmowę, rzetelność przekazu, dbałość o bezpieczeństwo Klienta.
3. Domknięcie rozmowy:
 - Zarządzanie obawami i niezdecydowaniem Klienta w nowej rzeczywistości
4. Podsumowanie – mobilność w czasach kryzysu.

Szkolenie 3 – Sprzedaż doradcza w zmieniającym się otoczeniu biznesowym

CEL:

Uczestnik rozwinie/ wzmocni kompetencje pozwalające na budowanie/ utrzymanie profesjonalnych relacji z Klientem Banku w trudnej, kryzysowej rzeczywistości, w tym:

- ✓ angażuje się w zarządzanie relacjami z Klientem Banku i podejmuje działania wzmacniające poczucie bezpieczeństwa Klienta
- ✓ dopasowuje sposób prowadzenia rozmowy z Klientem do obecnych realiów
- ✓ modyfikuje sposób posprzedażowej obsługi Klienta
- ✓ identyfikuje nowe okazje sprzedażowe, aktywnie i elastycznie wspiera potrzeby Klienta
- ✓ inspiruje Klienta do korzystania z produktów i usług Banku
- ✓ kreuje pozytywny wizerunek Banku i własnej osoby w świadomości Klienta.

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE ZE SZKOLENIA DLA ORGANIZACJI I UCZESTNIKÓW:

- ✓ Profesjonalizm pracownika Banku w czasach kryzysu
- ✓ Modyfikacja nastawienia uczestników szkolenia do obowiązków służbowych, wzmocnienie postawy nakierowanej na poszukiwanie rozwiązań m.in. poprzez wskazanie kierunków zmian wymuszonych przez czasy kryzysu
- ✓ Wzrost poczucia bezpieczeństwa po stronie Klienta
- ✓ Zaangażowanie Doradców w budowanie i wzmacnianie lojalności Klientów
- ✓ Wzrost atrakcyjności oferty prezentowanej Klientowi
- ✓ Podniesienie jakości obsługi Klienta

- ✓ Ujednolicenie działań w ww. zakresie w poszczególnych placówkach Banku
- ✓ Optymalizacja czasu trwania procesu sprzedaży
- ✓ Wzrost motywacji do pracy z Klientem.

PROGRAM :

1. Sprzedaż doradcza w czasach kryzysu:
 - Elastyczność pracownika banku w procesie sprzedaży i prowadzeniu rozmowy z nastawieniem na cel.
2. Wsparcie udzielane Klientowi w nowej rzeczywistości:
 - Identyfikacja nowych okazji sprzedażowych
 - Działania wzmacniające poczucie bezpieczeństwa Klienta.
3. Zaangażowanie Doradcy w prezentację produktów i usług:
 - Zainteresowanie Klienta korzystaniem z produktów oferowanych przez Bank, dobór właściwej argumentacji
 - Działania wzmacniające lojalność Klienta.
4. Podsumowanie – praca bez schematów.

Informacje organizacyjne:

Wymiar czasowy jednego warsztatu: 9:00–15:00 (możliwa realizacja w innych, dogodnych dla Państwa godzinach)

Już dzisiaj zapraszamy do kontaktu, by porozmawiać o projekcie i zapoznać się z warunkami cenowymi.

Na Państwa pytania chętnie odpowie:

Justyna Urbańska

Kierownik Oddziału

M. +48 602 120 994

E. j.urbańska@bodie.pl

Zapraszamy do współpracy i do realizowania razem z nami dedykowanych programów szkoleniowych!

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. 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 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.



Formularz zgłoszeniowy Warsztaty zdalne pt. „Sprzedaż w czasie pandemii”

Szkolenie 1 **Budowanie zaufania w kontakcie zdalnym**

Szkolenie 2 **Płatności mobilne w czasie kryzysu**

Szkolenie 3 **Sprzedaż doradcza w zmieniającym się otoczeniu biznesowym**

Termin:

Lp.	Imię i nazwisko	E-mail uczestnika:
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Ilość osób do przeszkolenia

Wykładowca/trener

Cena netto

zł netto. Do ceny zostanie doliczony podatek VAT 23%

Dane do wystawienia faktury VAT:

Pełna nazwa banku	
Adres banku	
NIP	
Osoba do kontaktu z BODiE	
E-mail, telefon do kontaktu	

Nadesłane zgłoszenia traktujemy, jako dowód zawarcia umowy, co w konsekwencji będzie nas uprawniało do wystawienia faktury za e-szkolenie, niezależnie od uczestnictwa osób zgłoszonych.

Podpis osoby
upoważnionej

Data