

SZKOLENIE

# ALGORYTMY SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA™

Kluczowe narzędzie Negocjacji i Sprzedaży Transformacyjnej IV i V Generacji™



„Termin dostawy u konkurencji jest znacznie krótszy”,  
„Oferta konkurencji jest ciekawsza”,  
„Koszty eksploatacji tej maszyny z pewnością będą wysokie”,  
„...Wasze ceny są wysokie!”.

## CZY TY I TWOI HANDLOWCY SĄ PRZYGOTOWANI NA TRUDNE SYTUACJE I OBIĘCJE KLIENTA?

Poznaj sprawdzone narzędzie skuteczności sprzedażowo-negocjacyjnej .  
Zyskasz 80% szans na zwiększenie efektywności od kilku do kilkunastu procent  
z jednoczesnym podniesieniem jakości obsługi klienta.  
To praktyka pracy z setkami menedżerów i handlowców w Polsce i za granicą.

### PROGRAM 2 DNIOWY

Inwestycja: 1900 zł +VAT

Terminy: 7-8 czerwca 2016

22-23 września 2016



**Quest Change Managers**

ul. Okopowa 56 lok 40 , 01-042 Warszawa  
KRS: 0000394823, REGON: 143233087, NIP: 527-266-42-48  
Kapitał zakładowy: 100.000,00 PLN (opłacony w całości).

1. Poznanie mechanizmu i zdobycie wiedzy na najwyższym światowym poziomie, mającej największe przełożenie na skuteczność rozmowy sprzedażowej.
2. Stworzenie własnego zestawu najbardziej kluczowych Algorytmów
3. Nauka swobodnego kreowania Algorytmów na bazie realnych sytuacji z Twoimi Klientami.
4. Podniesienie skuteczności sprzedażowo-negocjacyjnej.
5. Podniesienie jakości obsługi klienta.

---

*100% praktyki i wniknięcia w Twoje sytuacje sprzedażowe.*

---

*"Przeżyje nie ten gatunek, który jest najsilniejszy czy najinteligentniejszy, ale ten, który najsukuteczniej reaguje na zmiany".*

Rynek zdobędą firmy, które tę zmianę dostrzegły i z całych sił dążą, aby się do niej najlepiej przygotować.

**Dołącz do nich!**

### **Co daje SZKOLENIE "Algorytmy Sprzedaży i Obsługi Klienta™"?**

Podstawowym i zasadniczym efektem tego programu jest dostarczenie, skutecznych narzędzi wspomagających sprzedaż oraz pozyskanie przez uczestników nowych kompetencji, których wymaga od handlowca współczesny rynek.

Są nimi:

- Profesjonalny 5-cio etapowy proces sprzedaży – jako narzędzie Myślenia i Działania Systemowego™
  - Komunikacja Nieantagonizująca™ wraz z Mechanizmem Akceptacji
  - Narzędzia Zawodowego Negocjatora
- Program, w ciągu zaledwie 2 dni szkoleniowych, w sposób praktyczny i przystępny uczy
- „jak kreować wartość dla obu stron negocjacji”,
  - jak sprawić aby rozmowy i transakcje handlowe, dostarczały przyjemności
- ...zarówno kupującemu jak i sprzedającemu,  
...aby chcieli ponownie spotykać się,  
...budować zaufanie i wspólnie rozwijać biznes.

Są to zbudowane na bazie konkretnych mechanizmów komunikacyjnych wypowiedzi, które pozwalają kształtować percepcję, myśli i odczucia naszego Klienta, aby jego podejście się zmieniło i kierunkowało na kooperację. Jest to narzędzie Myślenia i Działania Systemowego™.

Algorytmy są przepisem na przełamywanie barier u Klienta, wyjaśnienie jego wątpliwości, wychodzenie ze spokojem z trudnych sytuacji, okiełznanie mocno wzburzonej osoby, skuteczne umówienie spotkania, podnoszenie prawdopodobieństwa sprzedaży i podpisania kontraktu, zaprezentowanie się w sposób inny jak konkurencja.

### **Czym nie są Algorytmy Sprzedaży i Obsługi Klienta™?**

Nie są to wypowiedziane na pamięć skrypty i regułki, często stosowane w call center.

### **Główne punkty programu szkolenia**

Przed szkoleniem każdy z uczestników przygotowuje listę 10 obiekcji swojego Klienta.

1. Sprzedaż neandertalska i sprzedaż rozwiązań vs sprzedaż nowoczesna - ewolucja sprzedaży do poziomu TRANSFORMACYJNEGO.
2. Jakie zmiany nastąpiły na polskim rynku od okresu prosperity w latach 2005-2008?
3. Co z powyższego wynika? Jakie wymagania stawia przed nami taki rynek?  
Dlaczego skuteczne konkurowanie przyjęło w ostatnich latach inny wymiar?
4. Komunikacja Nieantagonizująca™ - Mechanizm Akceptacji™ i jego odmiany w wybranych przez uczestników sytuacjach z Klientami.
5. Standardowe sytuacje z klientami – jak rozmawiać, aby nie generować 80% trudnych sytuacji („prewencja mniej kosztuje niż leczenie”).
6. Mechanizm „ucieczki ze złą w dobro” czyli wykorzystanie dysonansu poznawczego w niwelowaniu negatywnych emocji u klienta w sytuacjach trudnych.
7. Częste obiekcje Klientów/ relatywnie częste trudne sytuacje z klientami a Mechanizm Akceptacji™.  
Jak zwiększyć znacznie prawdopodobieństwo sukcesu rozmowy sprzedażowej.
8. Inżynieria budowania Algorytmów – szablony i najczęstsze, najbardziej uniwersalne konstrukcje algorytmiczne.
9. Rozpoczęcie procesu budowy Algorytmów Sprzedaży i Obsługi Klienta™ dla najczęstszych i/lub trudnych sytuacji z Klientem.
10. Ćwiczenie pięcio-etapowego Procesu Rozmowy Sprzedażowej.

**Każdy z uczestników wykreuje pełnowymiarowe Algorytmy dla co najmniej 10 własnych sytuacji sprzedażowych.**



### **TOMASZ ZAMBRZYCKI**

Partner w QUEST Change Managers® - konsultant biznesowy, szkoleniowiec, negocjator. Ekspert w zakresie planowania strategicznego, zarządzania, marketingu, sprzedaży, obsługi klienta oraz agent zmian w procesach transformacji dużych i średnich firm.

Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy na stanowiskach kierowniczych i prowadzeniu własnej działalności biznesowej w tanach Zjednoczonych. Partner w firmie konsultingowej Business Growth Consultants i współwłaściciel Academy of Business and Career evelopment w Chicago. Konsultant dla firm w tanach Zjednoczonych oraz od 2008 roku także dla firm w Polsce. Trener i coach członków zarz dów i menedżerów w dziedzinie zarz dzania partycypacyjnego oraz IV Generacji sprzedaży. Absolwent szkoły Biznesu Uniwersytetu Loyola w Chicago oraz The University of Illinois Institute of Entrepreneurial Studies. tudiował także prawo na Uniwersytecie Łódzkim.



### **KRZYSZTOF SARNECKI**

Prezes, Współzałożyciel i Leading Partner QUEST Change Managers®. Konsultant strategiczny, zawodowy negocjator, trener biznesu i coach. Ekspert w zakresie budowania przewagi rynkowej firm, marketingu i sprzedaży. Inspirator i konsultant zmian w procesach transformacji dużych i średnich firm. Wybitny prezenter i zawodowy mówca.

Twórca IV Generacji Sprzedaży i pierwszej na świecie nielinearnej V Generacji Sprzedaży™, a także Komunikacji Nieantagonizującej™ oraz Mechanizmu Akceptacji™.

Absolwent University of Illinois, The UIC Institute for Entrepreneurial Studies w Chicago i programu MBA w Lake Forest Graduate School of Management (Lake Forest, Illinois). Założyciel i przez 20 lat Prezes Academy of Business & Career Development w Chicago. Kreator idei AKADOS – Akademii Dobrego Startu. Współpracuje z wieloma czołowymi firmami w Polsce i za granicą w dziedzinie transformacji, zarządzania partycypacyjnego oraz IV Generacji Sprzedaży. Konsultant, trener i coach kilkunastu tysięcy członków zarządów i menedżerów, Jeden z nielicznych zawodowych negocjatorów w Polsce. W roku 2011 założył firmę Quest Change Managers aby przenosić na rodzimy grunt najlepszą wiedzę, doświadczenie i praktyki biznesowe ze Stanów Zjednoczonych, przez to podnosić konkurencyjność polskich firm na krajowym i międzynarodowym rynku.



### DOMINIK SKOWROŃSKI

Dyrektor Operacyjny Quest Change Managers®. Konsultant i trener. Specjalista w dziedzinie Komunikacji Nieantagonizującej™. Twórca mechanizmu Komunikacji Ekstrakcyjnej™.

Ekspert w dziedzinie, która w Polsce jest mało znana: Organization Design. Autor dwóch prac naukowych: "Organization design supporting flexibility" oraz "Organization design supporting e-business tool".

Prowadził procesy konsultingowe dla takich firm jak: FAKRO, Orange, Voith, Gothaer TU, WIMED czy Scandinavian Express.

Absolwent Business Management na Uniwersytecie Łódzkim oraz International Business w Szkole Wyższej Handlowej. Współtwórca sukcesu jednej z najprężniejszych, młodych organizacji w Polsce – AKADOS'u. Pełnił w niej rolę Dyrektora Operacyjnego zarządzając zespołem 80 osób w 19 lokalizacjach w Polsce. Wierzy, że każda firma i organizacja jest w stanie wspiąć się na wyżyny, tylko nie każda stosuje inżynierię dopasowaną do szybkozmieniającej się rzeczywistości.

Współzałożyciel organizacji na rzecz rozwoju środowisk menedżerskich: International Business League oraz Business Management Society. Doświadczenie związane z zarządzaniem zbiereń w międzynarodowym towarzystwie. Wielokrotnie wyróżniany przez rektorów Uniwersytetu Łódzkiego i Szkoły Głównej Handlowej.

Pasjonat wystąpień publicznych, trener z powołania i konsultant. Przedsiębiorca, który zarządzał start up'em WinderPro. Zarządzał procesami sprzedaży przez 5 lat w małych firmach odzieżowych. Wyróżnia się charyzmą, profesjonalizmem i zaangażowaniem w każde wyzwanie, którego się podejmuje.

