

PSYCHOLOGIA SPRZEDAŻY

PRAKTYCZNE METODY

SKUTECZNE ROZWIĄZANIA

FOLLOW-UP

www.dobrepytanie.eu

Katarzyna Lewandowska

dobre pytanie
od tego się zaczyna...

Krok 1. Sesja action learning

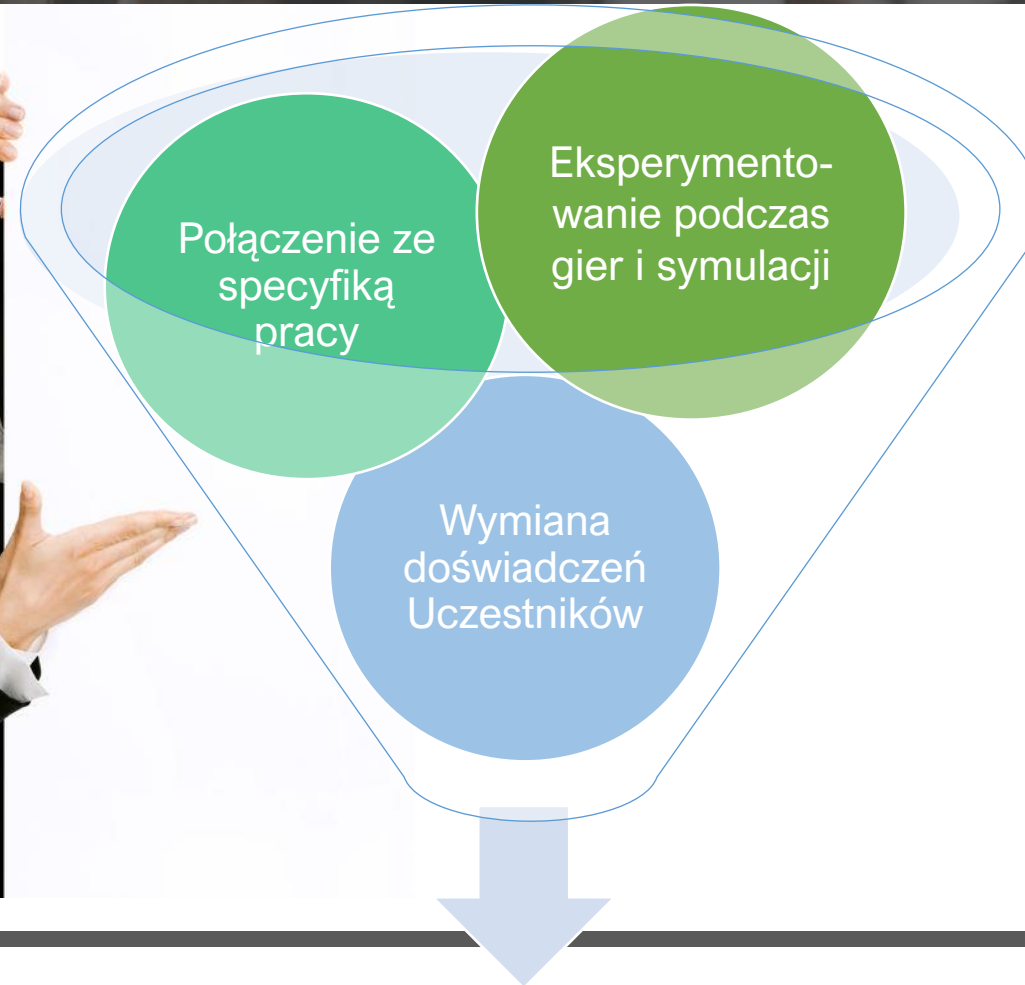
A. Czym jest action learning?

To metoda polegająca na rozwiązywaniu problemów zawodowych poprzez wykorzystanie doświadczeń wszystkich członków grupy. Wartością dodaną jest także rozwijanie kreatywności oraz współpracy.

Osoby uczestniczące w takich spotkaniach nie tylko realnie znajdują pomysły i inspiracje dla swoich wyzwań, ale również podnoszą swoje umiejętności i rozwijają się.



Krok 2. Warsztaty oparte o symulacje i gry



Realna poprawa
efektywności pracy

PROGRAM. Dzień I.

Lp.	Zagadnienie	Cel i korzyści	Czas
1.	Gra symulacyjna „W centrum” ¹	Doświadczenie mechanizmów, które przybliżają do zawarcia transakcji.	2 h
2.	Wzbudzenie zainteresowania <ul style="list-style-type: none">• Jak pozyskać zainteresowanie• Jak zrobić i utrzymać dobre pierwsze wrażenie• Jak być skutecznym online	Analiza doświadczeń z gry – ustalenie zachowań, które pomagają realizować cele oraz tych, które przeszkadzają. Uświadomienie sobie nawyków.	2 h
3.	Techniki sprzedażowe <ul style="list-style-type: none">• Klaryfikacja (odzwierciedlenie)• parafraza + odróżnienie stanowiska od interesu• zadawanie dobrych pytań• lustro• dowartościowanie klienta	Przećwiczenie technik, które pomagają dobrze zrozumieć intencje klienta, zbudować zaufanie oraz długoletnią współpracę.	2 h



¹ Gra symulacyjna „W centrum”

„W centrum” to gra, która już od pierwszej chwili wymaga od uczestników inicjatywy i zaangażowania. Przenosi ich w świat transakcji handlowych, gdzie po jednej stronie spotykają się wymagający klienci, a po drugiej profesjonalni dostawcy usług.

W centrum

Badanie potrzeb

PROGRAM. Dzień II.

Lp.	Zagadnienie	Cel i korzyści	Czas
1.	Networking <ul style="list-style-type: none">• Symulacja spotkania z potencjałem na nowe kontakty biznesowe.• Aktywne pozyskiwanie Klientów.	Uczestnicy doświadczą zachowań, które pomogą im nawiązać nowe kontrakty biznesowe.	2 h
2.	Rozpoznawanie potrzeb Klienta. Gra „Droga pytań” ²	Doświadczenie rodzaju zadawanych pytań na osiągnięte efekty.	2 h
3.	Storytelling <ul style="list-style-type: none">• Opowieści, które zachęcają do podjęcia współpracy.• Doświadczenia innych klientów, które uświadamiają konieczność podążania za wskazówkami doradcy.• Mocne metafory pomagające zrozumieć ideę, którą chcemy przedstawić klientowi.	Poznanie metod wywierania wpływu poprzez stosowanie porównań oraz przytaczania historii, które pomagają klientowi podążać za naszym tokiem myślenia.	2 h



2 Gra symulacyjna „Droga pytań”

Gra uczy prowadzenia rozmowy, w której sprzedawca może poznać sytuację i prawdziwe potrzeby klienta. Poprzez możliwość obserwowania reakcji klientów na zadawane pytania stwarza pole do eksperymentów, na które trudno zdobyć się na co dzień podczas rozmów z klientami.

PROGRAM. Dzień III.

Lp.	Zagadnienie	Cel i korzyści	Czas
1.	Wywieranie wpływu w kontakcie z klientami <ul style="list-style-type: none">• Metoda wabika*• Torowanie• Kotwiczenie, etc.	Poznanie mechanizmów, w jaki nasi klienci nami „grają” oraz sposobów na sprytne wywieranie wpływu.	2 h
2.	Negocjacje – mocne techniki i unikatowe zagrywki Gra symulacyjna „Królewska rozgrywka” ³	Przećwiczenie mocnych zagrań negocjacyjnych. Zwiększenie siły przekazu.	2 h
3.	Porozumienie bez przemocy (NVC) <ul style="list-style-type: none">• Bariery i utrudnienia komunikacyjne• Narzędzia budowania porozumienia	Rozpoznanie zwrotów i zachowań, które utrudniają dojście do porozumienia i dobrą współpracę.	2 h

* Filmik pokazujący przykład wabika:
<https://www.facebook.com/765019770198996/videos/215221632702475>



Królewska rozgrywka
gra symulacyjna

3 Gra symulacyjna „Królewska rozgrywka”

Królewska Rozgrywka jest wyjątkową grą poświęconą tematyce sprzedaży i negocjacji. To gra, dzięki której umowy pomiędzy władcami księstw oraz niedotrzymane obietnice mogą być przeniesione na grunt pozyskiwania i utrzymywania klientów.

PROGRAM. Dzień IV.

Lp.	Zagadnienie	Cel i korzyści	Czas
1.	Trudne sytuacje Gra symulacyjna „Laboratorium konfliktu” ⁴	Doświadczenie różnych typów konfliktów oraz przetestowanie metod ich rozwiązywania.	2 h
2.	Katalog inspiracji na trudne sytuacje <ul style="list-style-type: none">• Jak radzić sobie z zastrzeżeniami od Klienta• Jak utrzymać Klienta, jeśli musimy mu odmówić współpracy• Inne trudne sytuacje	Zebranie metod, zachowań, strategii, które pomagają szybko wychodzić z trudnych sytuacji oraz im zapobiegać.	2 h
3.	Odporność psychiczna <ul style="list-style-type: none">• Zarządzanie swoimi emocjami• Pewność siebie• Gry psychologiczne	Przećwiczenie sposobów na utrzymanie równowagi i harmonii wewnętrznej.	2 h



laboratorium konf'

gra symulacyjna

4 **Gra symulacyjna „Laboratorium konfliktu”**

Projekt gry bazuje na koncepcji źródeł konfliktu Moore'a. Poprzez rozgrywkę uczestnicy mają okazję nie tylko doświadczyć różnych typów konfliktów, ale także przetestować różne metody ich rozwiązywania.

„Laboratorium konfliktu” to miejsce na obserwację konsekwencji odmiennych wartości, różnic w zasobach i posiadanych informacjach. To także test zachowań w obliczu konfliktu relacji i interesów.

Krok 3. Wdrożenie - MASTERMIND

Mastermind to spotkania w grupie (mogą być online) w celu wspólnej pomocy, dawania rad, wzajemnego motywowania się czy pomocy w zrozumieniu rzeczy, na które sami nie zwracamy uwagi. Współpracujemy z osobami na podobnym poziomie zaawansowania biznesowego lub o podobnych zainteresowaniach. Podczas kilku cyklicznych spotkań, członkowie grupy ustalają swoje zadania, przedstawiają pomysły oraz pomagają sobie w ich realizacji.





Katarzyna Lewandowska

Dyplomowany **trener biznesu** (12 lat), **akredytowany coach ICF** (7 lat), absolwentka zarządzania i marketingu oraz studiów podyplomowych z zakresu psychologii i kompetencji trenerskich.

Od ponad 20 lat handlowiec regularnie zdobywający nagrody za efekty biznesowe. Przez 8 lat **negocjator** w Stowarzyszeniu Autorów ZAIKS (najwyższe wyniki w realizacji planu w Szczecinie i najwyższa ściągalność płatności). Agent ubezpieczeniowy a następnie Unit Manager w COMMERCIAL UNION (Tytuł Gwiazdy Roku dla najlepszego debiutu sprzedającego. Przez wszystkie lata najlepszy wynik sprzedaży w regionie). W latach 2012-2015 regionalny menadżer w Aviva, odpowiadający m.in. za projekty szkoleniowo-rozwojowe na terenie ¼ Polski. Wykładowca w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu. **Projekt Manager w sektorze usług wspólnych.**

Od 5 lat właściciel, zewnętrzny trener i HRBP w firmie Dobre Pytanie.

Opinie i rekomendacje

„Katarzyna Lewandowska zaproponowała, zaprojektowała i prowadzi kompleksowy program coachingowy w BKF Myjnie Bezdotykowe Sp. z o.o. mający na celu poprawę umiejętności zarządzania zespołem, budowania relacji z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Już po pierwszych miesiącach oceniamy jej działania jako bardzo skuteczne. Szkolenia i spotkania treningowe cieszą się zarówno wśród kadry kierowniczej jak i wśród pracowników szeregowych dużym uznaniem i oceniane są jako wyjątków skuteczne, nastawione na praktyczne rozwiązania. Jak najbardziej rekomenduje usługi Katarzyny.” Piotr Andrzejewski BKF Myjnie

„Kasia chętnie dzieli się swoją wiedzą, angażując i zachęcając innych do zmiany. Cechuje ją wysoki profesjonalizm i dbałość o jakość swojej pracy. Współpraca z nią była przyjemnością.” – Joanna Wojdan-Liszewska Bosch Polska

„Niezmiernie zmotywowana i ukierunkowana na cele. Zawsze dobrze przygotowana, zorganizowana i umiejąca efektywnie organizować innych. Swym zaangażowaniem stale motywuje do ciągłego doskonalenia się. Polecam sesje szkoleniowo-coachingowe z Katarzyną” Szymon Lemański Quick Step

Wybrani partnerzy:



BOSCH



Miasto
Szczecin

BRIDGESTONE



FIBARO
SYSTEM



Szczecińska Szkoła Wyższa
Collegium Balticum



SB BETTING
SOFTWARE

Myjnie

AEGON



nationale
nederlanden



AVIVA

COMPENSA



DYSTRYBUCJA



KONGSBERG

Lomax
Dystrybucja paliw płynnych

Millennium
bank



Orange Finanse

**GRUPA
AZOTY**



ABRASIVES

QUICK-STEP
FLOORS

Silcare
Z myślą o Kobietach...

SONION

VERLANI
KUCHNIE



Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie

System-it

www.dobrepytanie.eu
kontakt@dobrepytanie.eu

Katarzyna Lewandowska
tel. + 48 508 061 264

dobrepytanie
od tego się zaczyna...



Inwestycja

- ✓ Szkolenia – 3000 zł netto za dzień (7h) + koszty dojazdu i noclegu
- ✓ Action learning, mastermind (online) – 1200 zł netto



Terminy

- ✓ Do ustalenia

Rekomendacje:

<https://www.linkedin.com/in/katarzyna-lewandowska-ba6079a0/>

Pigułki wiedzy:

https://www.youtube.com/channel/UC_ZmHX5UtuH2UY4q27GaP2w

ZAPRASZAM

Katarzyna Lewandowska

www.dobrepytanie.eu

kontakt@dobrepytanie.eu

tel. + 48 508 061 264

dobre pytanie
od tego się zaczyna...