



# SIŁA PARAFRAZY W KOMUNIKACJI,

CZYLI JAK ZADOWOLIĆ KLIENTA  
I SPRZEDAĆ DROGO

**7 lutego 2020 r.**

Centrum Konferencyjne  
Golden Floor Tower



[www.mmcpolka.pl](http://www.mmcpolka.pl)

ORGANIZATOR

mmc  polska

WSPÓŁPRACA

mm  design

PATRONAT MEDIALNY

**SARE**   
way to sell

**CAPITAL 24 TV**

**7 lutego 2020 r.**

Centrum Konferencyjne  
Golden Floor Tower

# SIŁA PARAFRAZY W KOMUNIKACJI,

CZYLI JAK ZADOWOLIĆ KLIENTA  
I SPRZEDAĆ DROGO

## KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

- ▶ Zwiększenie sprzedaży poprzez umiejętność badania potrzeb klienta
- ▶ Zdobyć umiejętności wzbudzania zaufania i poczucia indywidualnego traktowania u klienta, co za tym idzie, odpowiedniego dopasowania rozwiązań do jego potrzeb
- ▶ Zdobyć niezbędnych informacji, potrzebnych do szybkiego zamknięcia transakcji z wysoką marżą, przy jednoczesnym zadowoleniu własnych klientów
- ▶ Narzędzia dzięki którym, będzie łatwiej ustalać i zamykać projekty realizowane każdego dnia



## CEL WARSZTATU

- ▶ Dostarczenie umiejętności w zakresie budowania relacji z klientami opartymi na zaufaniu. Szkolenie ma również na celu pokazanie jak skutecznie porozumieć się z klientem, słuchać jego potrzeb i skutecznie doprowadzać do zamknięcia sprzedaży.



## METODY PRACY

- ▶ Praktyczne podejście do zagadnienia
- ▶ Maksymalnie uproszczenie i przekazanie wielu cennych, bezpośrednich wskazówek od prowadzącego
- ▶ Praca w grupach
- ▶ Studium przypadku
- ▶ Dyskusja



## SZKOLENIE SKIEROWANE DO

- ▶ Pracowników Obsługi Klienta, Sprzedawców oraz Handlowców chcących udoskonalić umiejętność i techniki komunikacji na linii Pracownik-Klient, Klient-Pracownik.



# PROGRAM

**9:00** REJESTRACJA UCZESTNIKÓW I PORANNA KAWA

**9:30** **JAK PRZEKONAĆ NIE PRZEKONUJĄC – PSYCHOLOGICZNA STRONA WIARYGODNYCH RELACJI Z KLIENTEM**  
**BLOK I**

- Omówimy jawne i ukryte oczekiwania klientów. Na podstawie ewolucyjnej struktury ludzkiego mózgu pokażemy jak ważne są emocje i potrzeby społeczne w procesie sprzedażowym oraz u jakich typów ludzi są one ważniejsze od logicznych argumentów.

**BLOK II**

- Przeprowadzimy ćwiczenie które pokaże handlowcom, jak szybko i w prosty sposób uruchomić wszystkie ważne strefy mózgu i szybko przejść z klientem od oczekiwań do potrzeb. Zostanie omówiona kwestia szybkiego budowania relacji partnerskiej z klientem oraz wzbudzenia poczucia bezpieczeństwa przy użyciu takich narzędzi jak: pytania, parafrazy, aktywne słuchanie, modulacja głosem.

**11:15** PRZERWA KAWOWA

**11:30** **JAK WEJŚĆ GŁĘBOKO W UKRYTE POTRZEBY KLIENTA, ZROZUMIEĆ JEGO INTENCJE, ZAŁOŻENIA, POTRZEBY I UWARUNKOWANIA**  
**BLOK III**

- Przedstawimy typologię klientów oraz skupimy się na tym jak rozpoznać poszczególne typy osobowości biorąc pod uwagę cech charakterystycznych klienta. Omówimy również język korzyści który obecny jest podczas rozmowy z klientem, prezentacji produktu/usługi lub pokonywaniu obiekcji.

**BLOK IV**

- Przecwiczymy strukturę efektywnej sprzedaży. Będziemy uczyli się jak przejąć prowadzenie, jak poznać i zrozumieć ukryte intencje stosując parafrazę, jak sprzedawać wartości oferty, a nie cenę oraz jak uniknąć zbędnego zmieszania pod koniec procesu sprzedażowego, który powinien płynnie przejść w zamknięcie transakcji.

**13:15** PRZERWA NA LUNCH

**14:15** **JAK I KIEDY ZAMKNAĆ SPRZEDAŻ?**  
**BLOK V**

- Przeprowadzone ćwiczenie ma pomóc w rozmowach gdy klient nie jest w stanie jasno określić swoich potrzeb. To w świecie biznesu, dość częsty przypadek. Zwerbalizujemy to czego nasz rozmówca nie konkretyzuje, nie dlatego że coś ukrywa, ale dlatego, że nie potrafi sprecyzować oczekiwań. Będziemy posługiwać się tu zmodyfikowaną strukturą komunikacyjną, opartą na parafrazie.

**BLOK VI**

- Wszyscy oswoiliśmy się z faktem, że w życiu i w biznesie trzeba chodzić na kompromisy. A gdyby tak udało się znaleźć rozwiązanie korzystne dla obydwu stron? Aby to było możliwe, niezbędne jest dotarcie do głębokich potrzeb klienta, dlatego ten blok dotyczyć będzie skutecznych narzędzi negocjacyjnych oraz domykania sprzedaży, czyli zmonetyzowaniu relacji którą zbudowaliśmy z klientem.

**16:00** ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA  
I WRĘCZENIE CERTYFIKATÓW



Każdy uczestnik otrzyma certyfikat poświadczający udział w szkoleniu



## SIŁA PARAFRAZY W KOMUNIKACJI,

CZYLI JAK ZADOWOLIĆ KLIENTA  
I SPRZEDAĆ DROGO

# Tomasz Kalko

Trener, Coach, Mentor, Mówca Motywacyjny oraz Menadżer z dwudziestoletnim doświadczeniem. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju, w firmie BLACHYPRUSZYŃSKI.

Członek Stowarzyszenia Profesjonalnych Mówców. Absolwent, a następnie wykładowca Szkoły Trenerów Biznesu na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.

Jako praktyk biznesu przeszkolił ponad 25.000 osób. Twórca wielu modeli motywacyjnych dla działów sprzedaży. Doświadczenie niezbędne w procesie szkoleń i mentoringu zdobył budując sieci dystrybucyjne w Polsce i za granicą. Specjalizuje się w szkoleniach biznesowych z przywództwa, sprzedaży, zarządzania sprzedażą, motywacji, komunikacji, oraz wystąpień publicznych.

mmc  polska



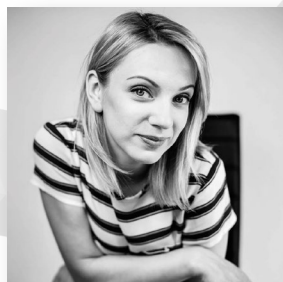
**7 lutego 2020 r.**  
Centrum Konferencyjne  
Golden Floor Tower

## **SIŁA PARAFRAZY W KOMUNIKACJI,** CZYLI JAK ZADOWOLIĆ KLIENTA I SPRZEDAĆ DROGO

## BENEFITY


- ▶ Pobieranie materiałów w wersji elektronicznej
- ▶ Kameralne grupy
- ▶ Lunch i przerwy kawowe
- ▶ Certyfikat uczestnictwa

### KONTAKT W SPRAWACH MERYTORYCZNYCH



**Katarzyna Rybak**

*Junior Trainings Organization Specialist  
Trainings Department*

 +48 22 379 29 40

 [k.rybak@mmcpolska.pl](mailto:k.rybak@mmcpolska.pl)

### ADRES SZKOLENIA



#### **Centrum Konferencyjne Golden Floor Tower**

budynek Warsaw Trade Tower  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa



Rejestracja uczestnictwa:  
**[zgloszenia@mmcpolska.pl](mailto:zgloszenia@mmcpolska.pl)**

**MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce.** Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadrze menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. **Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A, PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch.**

