



«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 16/03/2017
Χώρος Διεξαγωγής: Λευκωσία (Ξενοδοχείο HILTON PARK)

Στόχος:

Όσο επιδεινώνεται η κρίση στην αγορά, οι πελάτες γίνονται ολοένα και πιο δύσκολοι. Αυτό σημαίνει ότι θα προβάλλουν πιο πολλές αντιρρήσεις. Πολλοί πωλητές απογοητεύονται εύκολα μόλις ο πελάτης προβάλλει αντίρρηση και εγκαταλείπουν τη διαδικασία πώλησης. Στην

πραγματικότητα όμως ο πελάτης προβάλλει αντίρρηση γιατί δεν άκουσε αυτά που θέλει να ακούσει. Οι πετυχημένοι πωλητές είναι αυτοί που δεν προούνται και συνεχίζουν την προσπάθεια πώλησης.

Αναλυτικότερα, οι συμμετέχοντες με την λήξη του σεμιναρίου θα μπορούν να:

- Κατηγοριοποιήσουν τις κυριότερες αντιρρήσεις που προβάλλει ο πελάτης
- Ανακαλύπτουν μέσω της τεχνικής των ερωτήσεων πιο πρόβλημα κρύβεται πίσω από κάθε αντίρρηση
- Αξιοποιούν τεχνικές ώστε να υπερπηδούν τα εμπόδια που θέτει ο πελάτης με αυτοπεποίθηση
- Κάνουν τον πελάτη να αισθανθεί καλά και να δεχθεί την προσφορά τους
- Κατανοήσουν πώς να χειρίζονται με επιτυχία διαφορετικούς τύπους πελατών

Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε νέους πωλητές που χρειάζονται ένα σωστό και ολοκληρωμένο υπόβαθρο αναφορικά με την τέχνη των πωλήσεων. Σε πεπειραμένους πωλητές όλων των βαθμίδων που θέλουν να βελτιώσουν τις ικανότητες τους με σύγχρονες μεθοδολογίες χειρισμού αντιρρήσεων. Σε διευθυντές πωλήσεων και στελέχη του τμήματος μάρκετινγκ που επιθυμούν να εφαρμόσουν νέες τεχνικές. Το πρόγραμμα είναι κατάλληλο τόσο για το λιανικό όσο και το χονδρικό εμπόριο

Εκπαιδευτής:

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο κύριος εμπειρογνώμονας κύριος **Μιχάλης Μαϊμάρης**.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €150 + €28.50 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → € 84 Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €94,50 (€66 + €28,50 ΦΠΑ)

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 και Δεληγιώργη 3, Τ.Θ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ. 22668630, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy **το αργότερο μέχρι την Τρίτη 14 Μαρτίου 2017.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελές
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.

/ΓΒ



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ				
Λευκωσία 16/03/2017				
Ώρες Εφαρμογής ¹		Διάρκεια ¹	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες)		
<u>09.00</u>	<u>11.00</u>	<u>2.00</u>	Ενότητα 1 -Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος -Συζήτηση: Οι προκλήσεις της εποχής μας Οι πιο συχνές αντιρρήσεις που συναντώ στις πωλήσεις -Η τιμή -Γιατί να αγοράσω το δικό σας προϊόν και όχι αυτό του ανταγωνιστή; -Δεν το χρειάζομαι τώρα -Υπάρχει κρίση στην αγορά -Έχω ακούσει αρνητικά σχόλια για την εταιρεία σας Η Ουσία της Αντίρρησης -Γιατί ο πελάτης προβάλλει αντιρρήσεις; -Τι σημαίνουν οι αντιρρήσεις για τον πωλητή; -Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των αντιρρήσεων Βίντεο: Χειρισμός Αντιρρήσεων	Μιχάλης Μαϊμάρης
<u>11.00</u>	<u>11.15</u>	<u>0,25</u>	Διάλειμμα για Καφέ	
<u>11.15</u>	<u>13.15</u>	<u>2.00</u>	Ενότητα 2 Πως αντιμετωπίζουμε σήμερα τις αντιρρήσεις; -Η σημασία της προετοιμασίας -Γιατί η τεχνική των ερωτήσεων θεωρείται ο σύμμαχος του πωλητή; -Ομαδική Άσκηση Στρατηγική Αντιμέτωπισης κάθε αντίρρησης -Η κατανόηση του πελάτη -Κατανόηση της αντίρρησης -Πες τι θα πεις -Απάντησε στην αντίρρηση -Πες τι είπες -Πρόβαλε ένα όφελος Υπόδυση ρόλου / Εποικοδομητική κριτική (feedback)	Μιχάλης Μαϊμάρης
<u>13.15</u>	<u>14.15</u>	<u>1.00</u>	Γεύμα	
<u>14.15</u>	<u>15.45</u>	<u>1.50</u>	Ενότητα 3 Οι διάφοροι τύποι πελατών -Πόσο λάθος είναι να χειριζόμαστε όλους τους τύπους πελατών το ίδιο; -Πως χειριζόμαστε κάθε τύπο πελάτη; -Κατηγοριοποίηση πελατών (τύποι) -Ποιοι τύποι πελατών προβάλλουν περισσότερες αντιρρήσεις;	
<u>15.45</u>	<u>16.00</u>	<u>0,25</u>	Διάλειμμα για Καφέ	
<u>16.00</u>	<u>17.30</u>	<u>1.50</u>	Ενότητα 4 Χειρισμός δύσκολων πελατών -Ποιοι θεωρούνται δύσκολοι πελάτες -Πως χειριζόμαστε ένα δύσκολο πελάτη; -Μπορώ να κερδίζω όλες τις πωλήσεις; Συμπεράσματα/ Αξιολόγηση σεμιναρίου και εκπαιδευτή	Μιχάλης Μαϊμάρης
Διάρκεια Κατάρτισης²		7.00		



Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:

Τηλ.

Φαξ.

Διεύθυνση:

Τ.Θ.

Τ.Κ.

E-MAIL:

Αρ. Συμμετεχόντων:

Λευκωσία, 16/03/2017 (Ξενοδοχείο HILTON PARK)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

Ημερομηνία

Υπογραφή