



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

«ΚΕΡΔΙΖΟΝΤΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΔΥΣΚΟΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ»



Χώρος & Ημερομηνία Διεξαγωγής: **Λευκωσία 10/10/2018** (Ξενοδοχείο **THE CLASSIC**)

Στόχος:

Όσο αυξάνει ο ανταγωνισμός, οι πελάτες λόγω των πολλών επιλογών, γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικοί και δύσκολοι. Αυτό σημαίνει ότι προβάλλουν πιο πολλές αντιρρήσεις στους πωλητές. Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να γίνουν απίστευτα εχθρικοί. Πολλοί πωλητές απογοητεύονται εύκολα μόλις ο πελάτης γίνει δύσκολος και εγκαταλείπουν τη διαδικασία πώλησης. Στην πραγματικότητα όμως ο πελάτης προβάλλει αντίρρηση ή γίνεται δύσκολος, γιατί δεν άκουσε αυτά που θέλει να ακούσει. Οι πετυχημένοι πωλητές είναι αυτοί που δεν πτοούνται και συνεχίζουν την προσπάθεια πώλησης.

Στο τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

- να κατανοήσουν αν ο Πελάτης έχει δίκαιο, ακόμη και στις περιπτώσεις που δεν έχει.
- να εξοικειωθούν με την κατηγοριοποίηση των Πελατών ανάλογα με τον βαθμό και τύπο δυσκολίας.
- να εμπεδώσουν τεχνικές χειρισμού κάθε τύπου πελάτη, που εμπίπτει στην κατηγορία των δύσκολων.
- να μάθουν τεχνικές ώστε να αξιοποιούν τα εμπόδια που θέτει ο πελάτης και να τα υπερπηδούν με αυτοπεποίθηση.
- να Κάνουν τον πελάτη να αισθανθεί καλά και να δεχθεί την προσφορά τους.
- να απομυθοποιήσουν το γεγονός ότι με το ν' αποφεύγουν τους δύσκολους πελάτες πράττουν σωστά.
- να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση στην αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, ώστε να κερδίζουν πωλήσεις εις βάρος των ανταγωνιστών τους.

Περιγραφή Υποψηφίων:

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 δύσκολων πελατών. 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 πρόγραμμα αυτό θα διδάξει ο κύριος εμπειρογνώμονας κύριος **Μιχάλης Μαϊμάρης**.

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

Η προδιαγραφή του προγράμματος έχει εγκριθεί 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 Δευτέρα 08 Οκτωβρίου 2018.**

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

ΚΕΡΔΙΖΟΝΤΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΔΥΣΚΟΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ				
Λευκωσία 10/10/2018				
Ώρες Εφαρμογής ¹		Διάρκεια ¹	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες)		
08.30	10.30	2,00	Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος <ul style="list-style-type: none">ΑλληλογνωριμίαΣκοπός / προσδοκώμενα αποτελέσματαΜαθησιακό συμβόλαιο Συζήτηση: Οι προκλήσεις της εποχής μας Ποιοι θεωρούνται δύσκολοι πελάτες; <ul style="list-style-type: none">Ο κυριαρχικόςΟ υπερβολικά συνεσταλμένοςΟ ακριβολόγοςΟ παντογνώστηςΟ γκρινιάρηςΟ δόλιος Πως συμπεριφέρεται ο κάθε τύπος, κατά την διαδικασία πώλησης; <ul style="list-style-type: none">Παραδείγματα (και από εμπειρίες των συμμετεχόντων)Ποια λάθη κάνουν συνήθως οι πωλητές;	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.30	10.45	0.25	Διάλειμμα	
10.45	12.45	2,00	Πως ο πωλητής προσαρμόζει τις τεχνικές του στον κάθε τύπο πελάτη; <ul style="list-style-type: none">Παίξιμο ρόλουΤι μπορεί να γίνει διαφορετικά;Ο Χρυσός Κανόνας	Μιχάλης Μαϊμάρης
12.45	13.45	1.00	Γεύμα	
13.45	15.15	1,50	Υπόδηση ρόλου <ul style="list-style-type: none">Διαχωρισμός των συμμετεχόντων σε ομάδεςΕξάσκηση βάση σεναρίωνΕπικοινωνιακή κριτικήΤι πρέπει να προσέχουμε, όταν έχουμε να κάνουμε με δύσκολους πελάτες;	Μιχάλης Μαϊμάρης
15.15	15.30	0.25	Διάλειμμα	
15.30	17.00	1,50	Ποιες ενέργειες και φράσεις μειώνουν την αξιοπιστία του πωλητή; <ul style="list-style-type: none">ΤεστΣυζήτηση Φράσεις που κερδίζουν, ακόμη και τον πιο δύσκολο πελάτη Ηρεμώντας έναν εξαγριωμένο πελάτη <ul style="list-style-type: none">Τεστ αξιολόγησηςCheck-list ελέγχου χειρισμού δύσκολων πελατών Συμπεράσματα / Αξιολόγηση σεμιναρίου & εκπαιδευτή	Μιχάλης Μαϊμάρης

Διάρκεια
Κατάρτισης ²

7,00



Δήλωση Συμμετοχής

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

«ΚΕΡΔΙΖΟΝΤΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΔΥΣΚΟΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ»

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:

Τηλ.

Φαξ.

Διεύθυνση:

Τ.Θ.

Τ.Κ.

E-MAIL:

Αρ. Συμμετεχόντων:

Λευκωσία, 10/10/2018 (Ξενοδοχείο *THE CLASSIC*)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

«Εγώ ο/η εκπρόσωπος της πιο πάνω εταιρείας εξουσιοδοτώ το ΚΕΒΕ να χρησιμοποιεί όλα τα πιο πάνω προσωπικά δεδομένα για τους σκοπούς του πιο πάνω σεμιναρίου όσο και για την ενημέρωσή μου για άλλα επιμορφωτικά προγράμματα ή/και εκδηλώσεις που διοργανώνει το ΚΕΒΕ. Επιπρόσθετα συναινώ να αναρτώνται στις ιστοσελίδες ή/και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης φωτογραφίες από τέτοιες εκδηλώσεις του ΚΕΒΕ. Γνωρίζω επίσης το δικαίωμά μου σύμφωνα με τον κανονισμό προστασίας δεδομένων ΕΕ/2016/679 ότι μπορώ να αποσύρω την εξουσιοδότηση, ή και να έχω πρόσβαση για να διορθώσω τα προσωπικά μου δεδομένα οποιαδήποτε στιγμή με γραπτή αίτησή μου προς το ΚΕΒΕ».

Ημερομηνία

Υπογραφή