



## Akademia skutecznej sprzedaży – SVA (Sales Value Added)\*

### CEL I PROFIL SZKOLENIA

To prawda, że nie każdy rodzi się z predyspozycjami sprzedażowymi. Podstawą w pracy sprzedażowej są między innymi dobre umiejętności komunikacyjne. Choć nie znaczy to, że koniecznie trzeba być duszą towarzystwa czy liderem grupy. Lub też uwielbiać wystąpienia na forum, podczas których naturalnie radzimy sobie ze stresem i wykorzystujemy pewność siebie. Dobrym sprzedawcą, czy doradcą klienta, można być także wtedy, gdy wyćwiczymy w sobie niezbędne umiejętności – dzięki odpowiedniemu przygotowaniu i treningowi – lub odkryjemy w sobie talenty, o których istnieniu wcześniej nie wiedzieliśmy. Dotyczy to każdego rodzaju współpracy z klientem – począwszy od kontaktu telefonicznego, po spotkania z klientem, na obsłudze posprzedażowej skończywszy. Zdolności komunikacyjne często idą w parze z pewnością siebie, ale nie jest to regułą. Choć w określonych warunkach mogą się naturalnie uzupełniać.

Naturalność w naszych zachowaniach sprzedażowych jest niezwykle istotna. Będąc aktorem, możemy wcielić się w dowolne role, ale ewentualny sukces postaci, którą kreujemy, odniesiemy wyłącznie na ekranie, a nie w realnym życiu. Naturalność w sprzedaży pojawia się wtedy, gdy swoim językiem potrafimy opisać i przedstawić korzyści produktu, który sprzedajemy. Dokładnie tak, jakbyśmy sprzedawali go sobie.

Akademia Skutecznej Sprzedaży pomoże rozwinąć kluczowe umiejętności sprzedażowe, a także odkryć w uczestnikach te cechy, które z powodzeniem mogą pomóc w dalszej pracy, pozostając dotychczas ukryte. Warsztat sprzedażowy jest uniwersalny – większość technik sprzedażowych sprawdza się w każdym kanale sprzedaży i każdej branży. W trakcie szkolenia poruszone będą następujące treści:

- wrodzone i nabyte umiejętności sprzedażowe: czy każdy może skutecznie sprzedawać?
- psychologia sprzedaży – w jaki sposób Twoje zachowania mogą wpłynąć na zachowania klienta. Jak klient postrzega i odbiera sprzedawcę

\* Koncepcja i Program chroniony prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie części lub całości informacji, programów zawartych w ofercie Academy of Skills Tomasz Wójtowicz w formie elektronicznej lub innej bez zgody autora zabronione

- istota zachowań sprzedażowych: pewność siebie, rozumienie produktu, komunikacja z klientem, poznanie branży i specyfiki działalności klienta
- budowanie własnej marki – co i jak mówię, co sobą reprezentuję, szacunek do klienta a moja wiedza i poczucie własnej wartości
- przygotowanie do sprzedaży – cold calls, zbieranie informacji o kliencie, ofertowanie, logistyka rozmów i spotkań
- architektura spotkania sprzedażowego, uczciwość i wiarygodność sprzedawcy
- techniki sprzedaży: SPIN, ATMD, SBR
- **negocjacje w biznesie\*\***
- **kontrakty handlowe, zabezpieczanie i finansowanie kontraktów w transakcjach krajowych, importowych i eksportowych\*\*\***
- kreowanie potrzeb ukrytych
- budowanie relacji z klientem – czy naprawdę relacje prywatne są niezbędne w procesie skutecznej sprzedaży?
- After Sales Service
- rozczerowanie klienta produktem, reklamacje i NPS
- eventy, szkolenia i wydarzenia korporacyjne dla klientów – reguła uczestnictwa 25/100
- digitalizacja w procesie sprzedażowym

**Proponowane szkolenie — Akademia Skutecznej Sprzedaży SVA** – dopasowane jest do specyfiki danego przedsiębiorstwa. Możliwe jest również zaprojektowanie szkolenia w wariantcie otwartym – uwzględniającym specyfikę wielu branż i stopnia złożoności organizacji oraz dynamicznego środowiska pracy. Standardowy program szkolenia obejmuje 3 dni szkoleniowe, gdzie trzeciego dnia przeprowadzana jest symulacja sprzedażowa – która może przyjąć formę praktycznego zaliczenia szkolenia (indywidualnego bądź w podgrupach) Program może zostać rozszerzony do 5 dni, po dołączeniu opcji **Negocjacji w biznesie oraz opcji Kontraktów handlowych w transakcjach krajowych i międzynarodowych**

## WIEDZA i UMIEJĘTNOŚCI, KTÓRE UCZESTNIK ZDOBEDZIE PODCZAS SZKOLENIA

- znajomość siebie – moje mocne i słabsze strony w pracy sprzedażowej, wymagające dalszej pracy
- warsztat sprzedawcy – prezencja, sposób komunikowania się, przygotowanie do spotkania
- praktyczne wykorzystanie technik sprzedażowych i negocjacyjnych
- analiza potrzeb jawnych i ukrytych klienta
- strategię negocjacyjne
- zarządzanie procesem sprzedaży z wykorzystaniem narzędzi informatycznych
- znajomość zasad konstruowania, zabezpieczania i finansowania kontraktów krajowych i międzynarodowych (transakcje eksportowe i importowe)
- kluczowe czynniki sukcesu w sprzedaży
- jak pokonywać bariery w procesie sprzedaży
- umiejętność rozmowy z klientem w zdywersyfikowanych kanałach: telefon, internet, spotkanie bezpośrednie

\* Koncepcja i Program chroniony prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie części lub całości informacji, programów zawartych w ofercie Academy of Skills Tomasz Wójtowicz w formie elektronicznej lub innej bez zgody autora zabronione

## ADRESACI SZKOLENIA

- specjaliści ds. sprzedaży pracujący w następujących kanałach sprzedażowych: telefon, mail, sieci społecznościowe, video, spotkania bezpośrednie
- handlowcy
- BDMs
- doradcy klienta
- eksperci sprzedaży
- menedżer klienta
- KAM
- team leaderzy
- pracownicy aspirujący do roli liderów w jednostkach sprzedażowych

## PROGRAM SZKOLENIA

- podzielony na bloki tematyczne i uzupełniony ćwiczeniami warsztatowymi w podgrupach, po każdym omówionym zagadnieniu:
  - › psychologia sprzedaży i sprzedawcy
  - › kreowanie własnej, unikatowej marki
  - › przygotowanie do sprzedaży
  - › techniki wykorzystywane w sprzedaży
  - › myślenie strategiczne w relacjach z klientem
  - › negocjacje biznesowe
  - › zabezpieczanie i finansowanie kontraktów krajowych i międzynarodowych (import, eksport)
  - › after sales service, NPS
  - › digitalizacja w zarządzaniu sprzedażą
  - › symulacje biznesowe w procesie sprzedaży (min. 4)
- przewidziany na 3-5 dni szkoleniowych (bloki 7 godzinne), symulacje biznesowe w opcji nagrania video do dalszej analizy i wykorzystania przez uczestnika (i) pracodawcę
- godziny rozpoczęcia i zakończenia szkolenia, przerwy, termin i miejsce szkolenia – do uzgodnienia

\*\* Moduł negocjacyjny jest opcją do wyboru – rozszerza zakres czasowy szkolenia o 1 dzień

\*\*\* Moduł kontraktowy w transakcjach zagranicznych jest opcją do wyboru – rozszerza zakres czasowy szkolenia o 1 dzień

\* Koncepcja i Program chroniony prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie części lub całości informacji, programów zawartych w ofercie Academy of Skills Tomasz Wójtowicz w formie elektronicznej lub innej bez zgody autora zabronione



## Notka trenerska

**Tomasz Wójtowicz, Phd** – jestem wieloletnim praktykiem gospodarczym, a także nauczycielem akademickim i trenerem biznesowym. Posiadam 22-letnie doświadczenie zawodowe, w tym 13-letnie na stanowiskach kierowniczych, w dużych organizacjach międzynarodowych (Citigroup, Commerzbank, Grupa DBK), jak również w mniejszych spółkach (ATW-Poznań Sp. z o.o. – Prezes Zarządu i WSiiE TWP w Olsztynie – Przewodniczący Rady Zarządzającej)

Obszary biznesowe, które nadzorowałem, to:

- › sprzedaż oraz obsługa posprzedażowa produktów bankowości transakcyjnej i finansowania handlu dla klientów korporacyjnych (o rocznych przychodach ze sprzedaży do EUR 10 mld, w tym notowanych na GPW oraz giełdach europejskich i amerykańskich), procesowanie ok 15 tys operacji w ujęciu rocznym
- › nadzorowanie bezpośrednio zespołów sprzedażowych B2B – doradcy klienta, doradcy produktowi, handlowcy, BDMs, KAMs – liczące do 30 osób, oraz współpraca z ogólnokrajową i międzynarodową siecią sprzedażową liczącą do 300 osób
- › product management – wydziały rozwoju produktów, poszukiwanie i wdrażanie innowacji produktowych
- › analiza finansowa i ocena ryzyka w obrębie transakcji finansowania handlu i przedsięwzięć inwestycyjnych
- › wdrażanie koncepcji lean management w organizacji
- › realizacja planu budżetowego (cele przychodowe, kosztowe i dochodowe) na poziomie PLN 120 mln (EBIT)
- › zarządzanie relacjami z klientami kluczowymi
- › optymalizacja sprawozdań finansowych (struktura bilansu i rachunku cash flow, rentowność sprzedaży, aktywów i kapitału w rachunku zysków i strat)

W latach 2011-2019 pełniłem funkcję Head of Trade Finance Department w mBanku S.A. (Grupa Commerzbank) Wcześniej – w latach 2000-2011 – w ramach mojej ścieżki rozwoju zawodowego powierzono mi stanowisko Kierownika Sprzedaży Regionalnej oraz Dyrektora Biura Sprzedaży Produktów Bankowości Transakcyjnej dla klientów instytucjonalnych w Citi Handlowy (Citigroup) W latach 1997-2000 pracowałem w dziale finansowym przygotowując analizy i raporty na potrzeby podejmowania decyzji zarządczych w Grupie DBK. W ramach moich obowiązków menedżerskich skutecznie zarządzałem grupą 50 osób i współpracowałem bezpośrednio i pośrednio z siecią doradców i analityków bankowych w całym kraju (ponad 300 osób) Zarządzałem również spółką handlową oferującą towary dla branży FMCG (ATW-Poznań Sp. z o. o.) oraz finansami i procesami restrukturyzacyjnymi uczelni niepublicznej (Wyższa Szkoła Informatyki i Ekonomii Towarzystwa Wiedzy Powszechnej)

Tytuł doktora nauk ekonomicznych w obszarze zarządzania i rachunkowości uzyskałem w 2004 roku na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim. Pozwoliło mi to połączyć wiedzę teoretyczną z praktyką gospodarczą i w okresie 20 lat (1998-2018) specjalizowałem się w działalności naukowej w następujących obszarach: rachunkowości finansowej, rachunkowości zarządczej, analizie finansowej, finansach przedsiębiorstwa oraz audycie wewnętrznym (ponad 25 publikacji, adiunkt w Katedrze Ekonomii)

W maju 2019 roku zostałem absolwentem MIT, USA, w wyniku ukończenia międzynarodowego szkolenia dla Executives: Leading change in complex organization, zorganizowanego przez Massachusetts Institute of Technology Sloan School of Management, Cambridge, USA.

\* Koncepcja i Program chroniony prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie części lub całości informacji, programów zawartych w ofercie Academy of Skills Tomasz Wójtowicz w formie elektronicznej lub innej bez zgody autora zabronione