

Trening 'Maloprodaja i briga o kupcu'

Kako obučiti prodavce sistematskom pristupu prodaji na malo?

Da povećate i poboljšate maloprodaju i unapredite kvalitet odnosa sa klijentima!

Cilj treninga

- Da steknete praktična znanja i iskustava u oblasti direktne prodaje.
- Da koristite praktične alate (metodologiju) koji će vam omogućiti da bolje prodajete.
- Da naučite i praktično primenite sistematski prodajni proces (12 koraka).
- Da ostvarite i održite kvalitetne odnose sa vašim kupcima i klijentima.

Kome je namenjen?

- Svim organizacijama koje žele poboljšati prodajna znanja i motivisanost zaposlenih.
- Svima koji žele unaprediti prodajne veštine i kvalitet komunikacije sa kupcima.

Sadržaj treninga

- Upoznavanje sa fenomenom prodaje
- Kako prepoznati različite tipove kupaca
- Uvod u sistematski prodajni proces (12 koraka)
- 1) Ostvarite prvi kontakt sa kupcem - **pozdravi**
- 2) Pozicionirajte se pravilno u odnosu na kupca – **pozicioniraj se**
- 3) Otvorite komunikaciju sa kupcem - **progovori**
- 4) Prenesite osnovnu poruku o radnji – **o prodavnicu**
- 5) Prenesite pravu informaciju o proizvodu - **prezentiraj**
- 6) Prevaziđite primedbe u prodaji - **prevaziđi**
- 7) Podstaknite proces odlučivanja – **poguraj**
- 8) Zatražite od kupca da kupi - **zatvori**
- 9) Zaradite više u prodaji (up-sell) - **dodaj**
- 10) Prodajte više različitih artikala (cross-sell) - **povećaj**
- 11) Ostvari kvalitetan odnos sa kupcem – **sprijatelji se**
- 12) Da te kupac preporuči drugima – **da preporuči**
- Osobine vrhunskog prodavca
- Razvijanje odnosa sa klijentima
- Razvijanje prodajnih navika

Način rada

- Primenom savremenih metoda učenja kroz akciju s intenzivnim korišćenjem grupnog rada uz direktno učešće svakog pojedinca
- Izvođenjem niza vežbi i primera (studije slučaja) vezanih za oblast timskog rada, komunikacije i unapređenja direktne prodaje.

Predavači:

Miodrag Kostić - Direktor 'VEZA' d.o.o.

Danijel Tavčioski - Direktor agencije 'KAKO'

Trajanje treninga je 2 radna dana (12 sati) - **Predznanje:** osnove poslovanja

Plan treninga 'Maloprodaja i briga o kupcu'

Kako bolje i više prodavati, koristeći oprobanu sistematsku prodajnu metodologiju?

Treneri: Miodrag Kostić i Danijel Tavčioski

1 dan

| Vreme | Naziv dela treninga | Cilj | Aktivnost |
|--------------------|--|---|-------------------|
| 09.00-09.15 | Kafa dobrodošlice, okupljanje | Ice breaker. | |
| 09.15-09.30 | Pozdravna reč, podela materijala, upoznavanje sa polaznicima, predstavljanje. | Ciljevi treninga, predstavljanje učesnika. | |
| 09.30-11.00 | prvi modul | | |
| 09.30-10.15 | Uvod. Osnovne paradigme prodaje. Važnost sistematskog metoda prodaje. | Predstavljanje osnovnih pojmova prodaje | Teorijski deo |
| 10.15-11.00 | Video prezentacija studije slučaja. | Primer uspešnog prodavca | Studija slučaja |
| 11.00-11.30 | Pauza za kafu | | |
| 11.30-13.00 | drugi modul | | |
| 11.30-12.30 | Kako prepoznati različite tipove kupaca | PAEI metodologija | Teorijski deo |
| 12.30-13.00 | Praktična vežba – vežba prodajne komunikacije | Aktivno učešće polaznika treninga. | Radionica - vežba |
| 13.00-14.00 | Pauza za ručak | | |
| 14.00-15.30 | treći modul | | |
| 14.00-14.45 | Uvod u sistematski prodajni proces (12 koraka) 1) pozdravi 2) pozicioniraj se 3) progovori 4) o prodavnicima 5) prezentiraj 6) prevaziđi | Spoznati korake sistematskog prodajnog procesa. | Teorijski deo |
| 14.45-15.30 | Praktična vežba – Uvežbavanje prodajnih koraka | Aktivno učešće polaznika treninga | Radionica - vežba |
| 15.30-16.00 | Pauza za kafu | | |
| 16.00-17.00 | četvrti modul | | |
| 16.00-16.30 | Praktični saveti i trikovi prodaje. Rekapitulacija stečenog znanja | Praktično primeniti stečena saznanja | Radionica - vežba |
| 16.30-17.00 | Predstavljanje domaćih zadataka za sledeći radni dan Pitanja i odgovori | Interakcija polaznika | |

Plan treninga 'Maloprodaja i briga o kupcu'

Kako bolje i više prodavati, koristeći oprobano sistematsku prodajnu metodologiju?

Treneri: Miodrag Kostić i Danijel Tavčioski

2 dan

| Vreme | Naziv dela treninga | Cilj | Aktivnost |
|--------------------|--|---|-------------------|
| 09.00-09.15 | Kafa, okupljanje | | |
| 09.15-09.30 | Podsećanje na prethodni dan treninga. | Kratka rekapitulacija | |
| 09.30-11.00 | prvi modul | | |
| 09.30-10.15 | Sistematski prodajni proces 7) poguraj 8) zatvori 9) dodaj 10) povećaj 11) sprijatelji se 12) da preporuči | Predstavljanje sistematskog prodajnog procesa | Teorijski deo |
| 10.15-11.00 | Praktična vežba – Formular – Primena 12 koraka prodaje, sa izmenama uloga. | Role-playing | Radionica - vežba |
| 11.00-11.30 | Pauza za kafu | | |
| 11.30-13.00 | drugi modul | | |
| 11.30-12.30 | Osobine vrhunskog prodavca | Potrebne osobine | Teorijski deo |
| 12.30-13.00 | Praktična vežba – vežba prodajne komunikacije | Aktivno učešće polaznika treninga | Radionica - vežba |
| 13.00-14.00 | Pauza za ručak | | |
| 14.00-15.30 | treći modul | | |
| 14.00-15.00 | Razvijanje odnosa sa klijentima – kako pridobiti i zadržati kupca? | Odnos sa klijentima | Teorijski deo |
| 15.00-15.30 | Praktična vežba – Formular – Odnosi sa kupcima | Aktivno učešće polaznika treninga | Radionica - vežba |
| 15.30-16.00 | Pauza za kafu | | |
| 16.00-17.00 | četvrti modul | | |
| 16.00-16.30 | Razvijanje prodajnih navika | Praktično primeniti stečena saznanja | Radionica - vežba |
| 16.30-17.00 | Pitanja i odgovori | Interakcija polaznika | |

Relevantne reference predavača:

Miodrag Kostić

- Od 1991 do 1998 godine, vlasnik i menadžer "T-Gallery", lanca ekskluzivnih radnji na prestižnim lokacijama u SAD-u:
 - "T-Gallery", 112 McDougall st., Greenwich Village, New York
 - "T-Gallery", "South Street Seaport, New York", www.southstreetseaport.com
 - "T-Gallery", "Aloha Tower Marketplace, Honolulu", www.alohatower.com
- Od 1998 do 2002 godine korporativna prodaja ecommerce paketa u velikom sistemu Cardservice International, Hawaii Office - www.csi-hi.com
- Od 1997 do 2002 vlasnik konsultantske kompanije "Web Consulting Honolulu" u SAD-u www.web-consulting.com

Kratka biografija:

- 15 godina samostalnog vođenja biznisa u SAD-u, u Njujorku i Honolulu (od 1986 god.) Vlasnik kompanija: MK Refrigeration, MK Export inc, Adcom Inc, Tgallery Inc, Web Consulting ...
- Vlasnik biznis konsalting kompanije "Web Consulting Honolulu" od 1997 do 2002 godine www.web-consulting.com
- Usluge poslovnog konsaltinga i marketinga vodećim Havajskim firmama: Maui Divers, Imagitel, Life Foundation, Maui Goose, Hawaiian Microhabitats ...
- Gost predavač na poslovnim skupovima u SAD-u: SBB (Small Business Administration), HTTA (Hawaii Technology Trade Association).
- Od Februara 2004 direktor i suvlasnik konsalting agencije VEZA d.o.o. Beograd - www.veza.biz
- Usluge poslovnog konsaltinga i edukacije vodećim kompanijama u Srbiji i regionu, Zorka Pharma, NIS, JamaxM, Almex, Pogodak, AMIS Telecom, F-Secure ...
- Učesnik i predavač na Kongresima : E-Trgovina Palić, IT Seminar Niš...
- Trener i predavač na više poslovnih obuka-treninga u okviru programa poslovne edukacije Poslovna Znanja - www.poslovnaznanja.com
- Sertifikat konsultanta u oblasti inovacionog menadžmenta (Brighton University, UK)
- Objavio više od 100 članaka o poslovanju i marketingu u Emagazinu i COM magazinu

Relevantne reference predavača:

Danijel Tavčioski

- Od 1989. do 2002.
Reditelj i copy-writer više od 600 reklamnih spotova, (Idea Plus DDB, Saatchi&Saatchi, Publicis) za brojne naručioce, (Hemofarm, Vojvođanska banka, Bambi, Pivara Skopje, Vlada Republike Makedonije)
Priprema i realizacija projekata marketing strategije za nastup na tržištima jugoistočne Evrope (Unilever, Coca Cola, McDonald's, Sony, Samsonite ...)
- Od 2002. do 2006.
Predavač u okviru programa edukacije, Adizes South East Europe.
Teme: Organizacija prodaje, Prodajna prezentacija, Odnosi sa klijentima, Marketing strategija, Brendiranje
- Od 2006.
Program obuka iz upravljanja marketingom "Kako?"
Marketing konsalting (Vapeks, ITM, Still ...)

Kratka biografija:

- Predavač – konsultant sa više od 15 godina praktičnog rada na kreiranju marketing strategije kompanija iz regiona
- Saradnja sa reklamnim agencijama na kreiranju i sprovođenju promotivnih kampanja.
- Copy-writer i reditelj više od 600 produkcija reklamnih video materijala za velik broj naručiocu iz različitih grana industrije.
- Posao predavača na teme iz marketinga, prodaje i komuniciranja, je započeo u Adizes Southeast Europe, 2004. godine.
- Tokom dve godine rada je uspešno održao više desetina obuka za kompanije: Telekom Srbija, Delta Sport, Sintelon, Sony, (Srbija), Societe Generale, Digit Montenegro, (Crna Gora), Bosnalijek, Tropic, Lijanovići, Mikrofin (BiH) ...
- Otvorenim seminarima na kojima je predavao prisustvovali su vlasnici, direktori marketinga i prodaje, kompanija kao NIS, Dunav Osiguranje, Daimler Chrysler, Di line-MPC Group, Vapeks, Enel, Tyfanny Production, Stevan Still, Hemel, Igumanov ...