

## Trening 'Telefonska prodaja i komunikacija'

Kako obučiti prodavce sistematskom pristupu telefonskoj prodaji-komunikaciji?

***Da povećate i poboljšate telefonsku prodaju i unapredite kvalitet odnosa sa klijentima!***

### Cilj treninga

- Da steknete praktična znanja i iskustava u oblasti telefonske prodaje.
- Da naučite i praktično primenite savremene metode telefonske komunikacije.
- Da ostvarite i održite kvalitetne odnose sa vašim kupcima i klijentima.

### Kome je namenjen?

- Organizacijama koje žele poboljšati veštine u info centru i motivisanost zaposlenih.
- Svima koji žele unaprediti veštine telefonske prodaje i kvalitet komunikacije telefonom.

### Sadržaj treninga

- Upoznavanje sa fenomenom telefonske prodaje
- Organizaciona kultura i njen uticaj na komunikaciju sa klijentima
- Sticanje svesti o potrebnim navikama za rad u organizaciji
- Sticanje neophodnog stava za komunikaciju sa klijentima i kolegama
- Razumevanje transakcione prirode međuljudskih odnosa - osnova za usluživanje
- Profesionalno i prijateljsko vođenje razgovora
- Komunikacija telefonom ( Pravila komunikacije telefonom; Aktivno slušanje )
- Poređenje neposredne i telefonske komunikacije
- Stilovi komuniciranja ( Različiti tipovi klijenata )
- Prepoznavanje stila sagovornika i usavršavanje sopstvenog stila
- Priprema i prezentiranje informacija
- Prilagođavanje informacija stilu komuniciranja sagovornika
- Simulacija telefonskog upita ( na osnovu konkretne ponude )
- Usavršavanje umeća prilagođavanja komunikacije
- Upravljanje vremenom ( Ograničavanje trajanje poziva ciljanim vođenjem razgovora )
- Identifikacija motiva za dobijanje informacije/kupovinu
- Sticanje umeća usmeravanja reakcija sagovornika
- Upravljanje stavovima klijenata( Upravljanje prigovorima i žalbama )
- Sticanje umeća usmeravanja stavova sagovornika
- Prodaja počinje kada je klijent kaže DA! ( Strategije postupanja po pozivu )
- Priprema izveštaja o radu sa klijentima

### 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:

**Danijel Tavčioski** - Direktor agencije 'KAKO' i **Miodrag Kostić** - Direktor 'VEZA' d.o.o.

**Trajanje treninga** je 2 radna dana (14 sati) - **Predznanje:** Trening 'Veštine direktne prodaje'

## Plan treninga "Veštine telefonske prodaje i komunikacije"

Kako bolje i više prodavati telefonom, koristeći oprobano komunikacionu 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.                |                   |
| <b>09.30-11.00</b> | <b>prvi modul</b>   |   |                   |
| 09.30-10.15        | Uvod. Organizaciona kultura i njen uticaj na komunikaciju sa klijentima.  | Predstavljanje osnovnih pojmova.                          | Teorijski deo     |
| 10.15-11.00        | Na osnovu ličnih iskustava, učesnici identifikuju detalje koji su kreirali njihovu sliku o ponudi pojedinih kompanija                   | Aktivno učešće polaznika treninga.                        | Radionica - vežba |
| 11.00-11.30        | Pauza za kafu   |   |                   |
| <b>11.30-13.00</b> | <b>drugi modul</b>  |   |                   |
| 11.30-12.30        | Razumevanje transakcione prirode međuljudskih odnosa - osnova za usluživanje.   | Profesionalno i prijateljsko vođenje razgovora            | Teorijski deo     |
| 12.30-13.00        | Praktična vežba – vežba Simulacija prodajne situacije   | Aktivno učešće polaznika treninga.                        | Radionica - vežba |
| 13.00-14.00        | Pauza za ručak  |   |                   |
| <b>14.00-15.30</b> | <b>treći modul</b>  |   |                   |
| 14.00-14.45        | Komunikacija telefonom (Pravila komunikacije telefonom; Aktivno slušanje)   | Poređenje neposredne i telefonske komunikacije            | Teorijski deo     |
| 14.45-15.30        | Praktična vežba – Simulacija telefonskog razgovora  | Aktivno učešće polaznika treninga                         | Radionica - vežba |
| 15.30-16.00        | Pauza za kafu   |   |                   |
| <b>16.00-17.00</b> | <b>četvrti modul</b>  |   |                   |
| 16.00-16.30        | Stilovi komuniciranja ( Različiti tipovi klijenata )  | Prepoznavanje stila sagovornika i sopstvenog stila        | Teorijski deo     |
| 16.30-17.00        | Simulacija telefonskog upita (na osnovu konkretne ponude)<br>Predstavljanje domaćih zadataka za sledeći radni dan<br>Pitanja i odgovori | Aktivno učešće polaznika treninga - Interakcija polaznika | Radionica - vežba |

## Plan treninga "Veštine telefonske prodaje i komunikacije"

Kako bolje i više prodavati telefonom, koristeći oprobano komunikacionu 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   |                   |
| <b>09.30-11.00</b> | <b>prvi modul</b>  |   |                   |
| 09.30-10.15        | Priprema i prezentiranje informacija. Prilagođavanje informacija stilu komuniciranja sagovornika | Kako da iskoristimo prednosti naše ponude da bismo neutralisali moguće prigovore?     | Teorijski deo     |
| 10.15-11.00        | Simulacija telefonskog upita ( na osnovu konkretne ponude )                                      | Sticanje osnove veštine prezentacije  | Radionica - vežba |
| 11.00-11.30        | Pauza za kafu  |   |                   |
| <b>11.30-13.00</b> | <b>drugi modul</b>   |   |                   |
| 11.30-12.30        | Upravljanje vremenom ( Ograničavanje trajanje poziva ciljanim vođenjem razgovora )               | Identifikacija motiva za dobijanje informacije/kupovinu                               | Teorijski deo     |
| 12.30-13.00        | Praktična vežba – vežba Simulacija telefonskog razgovora   | Sticanje umeća usmeravanja reakcija sagovornika                                       | Radionica - vežba |
| 13.00-14.00        | Pauza za ručak   |   |                   |
| <b>14.00-15.30</b> | <b>treći modul</b>   |   |                   |
| 14.00-15.00        | Upravljanje stavovima klijenata ( Upravljanje prigovorima i žalbama )                            | Kako usmeriti kupca da odgovori potvrdno i da prepoznamo kada treba završiti razgovor | Teorijski deo     |
| 15.00-15.30        | Praktična vežba – Formular – Simulacija telefonskog razgovora                                    | Sticanje umeća usmeravanja stavova sagovornika  | Radionica - vežba |
| 15.30-16.00        | Pauza za kafu  |   |                   |
| <b>16.00-17.00</b> | <b>četvrti modul</b>   |   |                   |
| 16.00-16.30        | Prodaja počinje kada je klijent kaže DA! ( Strategije postupanja po pozivu )                     | Razlika između zadovoljnog i lojalnog klijenta  | Teorijski deo     |
| 16.30-17.00        | Priprema izveštaja o radu sa klijentima  | Interakcija polaznika   | Radionica - vežba |

## 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](http://www.southstreetseaport.com)
  - "T-Gallery", "Aloha Tower Marketplace, Honolulu", [www.alohatower.com](http://www.alohatower.com)
- Od 1998 do 2002 godine korporativna prodaja ecommerce paketa u velikom sistemu Cardservice International, Hawaii Office - [www.csi-hi.com](http://www.csi-hi.com)
- Od 1997 do 2002 vlasnik konsultantske kompanije "Web Consulting Honolulu" u SAD-u [www.web-consulting.com](http://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](http://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](http://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](http://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 naručioaca 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 ...