

ZRBS/24/2019

Warszawa, dnia 28 lutego 2019 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego

Szanowni Państwo,

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych im. F. Stefczyka w ramach statutowej działalności wskazuje na **konieczność podnoszenia kwalifikacji pracowników Banku**. Wraz z ekspertami Servus Comp zapraszamy na specjalistyczne szkolenie dla banków spółdzielczych:

PREMIUM BANK – SKUTECZNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWYCH

Czas trwania szkolenia: **1 DZIEŃ**

Opis szkolenia:

Szkolenie służy zapoznaniu uczestników z modelami i trendami sprzedażowymi obowiązującymi w bankowości. Podczas szkolenia zostaną omówione metody skutecznego nawiązywania kontaktu z nowym klientem oraz efektywnego utrzymania relacji ze stałymi klientami, przećwiczone zasady kreowania wizerunku profesjonalnego pracownika banku. Będziemy sięgać w głąb siebie i identyfikować budujące oraz ograniczające przekonania, które rzutują na podejście do tematu aktywnej sprzedaży produktów bankowych.

Zajęcia prowadzone są w formie wykładu z omówieniem i analizą przypadków, tzw. case study. Celem studium przypadku jest pokazanie koncepcji wartych skopiowania, jak i potencjalnych błędów, których należy unikać.

Adresaci szkolenia:

- Pracownicy działu obsługi klienta, kasjerzy, doradcy klienta.
- Kierownicy działu obsługi klienta

Cele i korzyści szkolenia:

- Nabycie umiejętności niezbędnych do osiągnięcia sukcesu na każdym z etapów procesu sprzedażowego;
- Poznanie i doskonalenie zasad oraz umiejętności profesjonalnej obsługi klientów w oddziale Banku
- Ugruntowanie wiedzy z zakresu standardów obsługi klienta banku
- Podniesienie efektywności sprzedaży produktów bankowych
- Poprawna identyfikacja potrzeb klienta
- Pozytywny wpływ na poziom satysfakcji klienta oraz budowanie jego lojalności w stosunku do banku.

Program szkolenia:

9.30 – 10.00 **Rejestracja Uczestników**

10.00 – 11.00 **Wprowadzenie – Czym tak naprawdę jest sprzedaż?**

- Powitanie i przedstawienie się
- Sprzedaż wczoraj i dziś- modele i trendy sprzedażowe
- Schematy myślenia o sprzedaży i ich eliminowanie
- Dlaczego jestem sprzedawcą? Czyli o motywacji wewnętrznej
- Budująca i ograniczająca moc przekonań związanych ze sprzedażą

11.00-11.15 Przerwa kawowa

11.15-12.15 Struktura procesu sprzedaży produktów bankowych

- Otwarcie i budowanie relacji w sprzedaży produktów bankowych
- Komunikacja z klientem
- Aktywne słuchanie i badanie potrzeb klienta
- Język korzyści w sprzedaży produktów bankowych
- Zamknięcie sprzedaży

12.15-13.15 Przerwa na lunch

13.15-13.40 Radzenie sobie z oporem i zastrzeżeniami w sprzedaży produktów bankowych:

- Powody oporu i zastrzeżeń klienta, m.in. stereotypy, brak relacji, niedostosowanie przebiegu rozmowy do potrzeb klienta, brak umiejętnego uświadomienia korzyści

13.40-14.15 Psychologia zachowań klienta

- Rodzaje osobowości klientów banku- typologia klienta
- Psychologiczne uwarunkowania zachowań klientów banku

14.15-14.30 Przerwa kawowa

14.30-15.00 Telemarketing - czyli promocja, sprzedaż i obsługa klienta banku przez telefon

- Jak efektywnie wykorzystywać telefon w procesie profesjonalnej obsługi klienta
- Aktywność pro-sprzedażowa w kontakcie telefonicznym

15.00-16.00 Analiza klientów i ich potencjału rozwoju dla banku

- Klient Banku i jego znaczenie w osiągnięciu pozycji banku na rynku
- Segmentacja klientów: dochodowy, niedochodowy, rozwojowy, nierozwojowy
- Marketingowe techniki obsługi klientów bankowych
- Źródła informacji o kliencie
- Badanie postaw i opinii klientów - rozpoznawanie oczekiwań i potrzeb
- Klienci Banku: segment prestiżowy i „VIP” – jak efektywnie prowadzić z nimi sprzedaż oraz budować relacje?
- Klienci Banku: segment Premium i PRIVATE BANKING
- Jak obsługiwać i budować z nimi relacje oparte na zaufaniu oraz najwyższym poziomie profesjonalizmu świadczonych usług?
- Mierniki jakości obsługi klientów i ich lojalności z pkt. widzenia rozwoju i budowania pozycji Oddziału Banku

16.00 - 16.10 Podsumowanie i zakończenie

Szkolenie prowadzi:

ANNA SZCZEPANEK

Certyfikowany trener biznesu i coach z ponad 10-letnim doświadczeniem.

Na zawodowym koncie ponad 5000 godzin spędzonych na pracy szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy w charakterze coach-a. Zawodowe życie związane było z pracą dla międzynarodowych instytucji finansowych w charakterze trenera coach-a kierownika wsparcia sprzedaży. Równolegle od lat wspiera sektor małych i średnich przedsiębiorstw prowadząc konsultacje i szkolenia z zakresu zarządzania zespołem i sprzedaży.

Autorka wielu kompleksowych projektów rozwojowych z powodzeniem wdrożonych w organizacjach przynoszących wymierne oraz trwałe rezultaty. Skutecznie prowokuje do rezygnacji z utartych

schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem. Doskonale panuje nad procesami zachodzącymi na sali szkoleniowej ułatwiając uczestnikom sprawne przechodzenie na kolejne poziomy w drodze ku pożądanej zmianie.

Specjalizacje: sprzedaż, zarządzanie zespołem sprzedażowym, coaching menedżerski, komunikacja i współpraca.

Koszt uczestnictwa w szkoleniu:

Koszt uczestnictwa w szkoleniu 1 osoby wynosi: 400 zł + 23% VAT.

Cena szkolenia obejmuje: koszty obiadu i przerwy kawowej.

Miejsce szkolenia:

Warszawa: Hotel Gromada, Pl. Powstańców Warszawy 2, 00-030 Warszawa;

Zgłoszenia:

Uprzejmie proszę o przesyłanie zgłoszeń (e-mail-em lub przez stronę internetową: <http://zrbs.pl/uslugi/szkolenia/premium-bank/>) lub email: glogowska@zrbs.pl

**Z poważaniem
Prezes Zarządu
/-/ Piotr Huzior**

Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu
„SKUTECZNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWYCH”

Nazwa i adres Banku Spółdzielczego	Nazwa Banku:
	Adres:
	NIP:
Telefon	
Email	

Delegatura	Temat: „SKUTECZNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWYCH ”
<input type="checkbox"/> Warszawa	16.04.2019

Zgłaszamy udział następujących osób:

L.p.	Nazwisko i imię uczestnika

Wyrażam dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa na wskazany w formularzu numer telefonu i adres e-mail oraz na używanie przez ZRBS telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, których jestem użytkownikiem, dla celów marketingu bezpośredniego, zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej „**RODO**”) ZRBS informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym jest Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa; adres e-mail: sekretariat@zrbs.pl,
- 2) w ZRBS wyznaczony jest inspektor ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@zrbs.pl (z inspektorem danych osobowych można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych);
- 3) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są w celach prawnie uzasadnionego interesu ZRBS, jako administratora danych, polegającego na obsłudze administracyjnej organizowanych szkoleń oraz w celach reklamowych, promocyjnych i marketingowych na potrzeby marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- 4) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są wyłącznie przez administratora danych
- 5) dane osobowe są przetwarzane przez okres 5 lat;
- 6) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- 7) podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w szkoleniu.