

Warszawa, dnia 03 lutego 2020 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 – NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY, KTÓRE NISZCZĄ PLANY SPRZEDAŻOWE W TWOIM BANKU

Czas trwania szkolenia: **1 DZIEŃ**

Opis szkolenia:

Wbrew pozorom sprzedaż nie jest łatwym procesem. Aby odnosić sukcesy w tej dziedzinie niezbędne jest doświadczenie, kwalifikacje i odpowiednia wiedza, a także predyspozycje. Jednak sama fachowa, branżowa wiedza nie wystarczy, aby bank pozyskał lojalnego klienta na dłużej. Istotne jest nawiązanie odpowiedniej relacji z klientem, zdobycie zaufania, właściwe wyczucie potrzeb, a następnie dostosowanie oferty do jego oczekiwań. Klient powinien mieć pewność, że jest „w najlepszych rękach”.

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:

Szkolenie dedykowane wszystkim pracownikom Banku, działającym w strukturach sprzedaży i obsługi klienta począwszy od asystentów, menedżerów, aż po dyrektorów i Zarząd Banku.

Cele szkolenia:

- Identyfikacja najczęściej popełnianych błędów podczas bezpośredniej oraz telefonicznej obsługi klienta Banku utrudniających realizację planów sprzedażowych
- Poznanie i przećwiczenie efektywnych metod obsługi klienta
- Nabycie umiejętności niezbędnych do osiągnięcia sukcesu na każdym z etapów procesu sprzedażowego

Korzyści szkolenia:

- Poznanie i doskonalenie zasad oraz umiejętności profesjonalnej obsługi klientów w oddziale Banku
- Podniesienie efektywności sprzedaży produktów bankowych
- Poprawna identyfikacja potrzeb klienta i metody skutecznego motywowania do zakupu
- Pozytywny wpływ na poziom satysfakcji klienta oraz budowanie jego lojalności w stosunku do Banku
- Poznanie sposobów unikania kosztownych błędów

Program szkolenia:

9.30 – 10.00 **Rejestracja Uczestników**

10.00 – 11.00

Powitanie i przedstawienie się

1. Wpływ jakości obsługi klienta na konkurencyjność i pozycję Banku na rynku

- Misja Banku i wynikające z niej standardy profesjonalnej obsługi klienta
- Co ułatwia, a co utrudnia osiąganie ponadprzeciętnych wyników oddziału bankowego?
- profesjonalna obsługa klienta a dochodowość Banku/oddziału

2. Podstawowe błędy, które niszczą plany sprzedażowe

a. Nieprzestrzeganie standardów obsługi klienta związanych z:

- Powitaniem klienta w placówce
- Zarządzaniem kolejką
- Modelem przyjmowania dyspozycji klienta
- Działaniami pro-sprzedażowymi
- Pożegnaniem klienta
- Modelem przyjmowania reklamacji

11.00 - 11.15 **Przerwa kawowa**

11.15 – 12.30

b. Błędy w komunikacji z klientem jako główny powód utraty klienta

- Jak powinna przebiegać dobra rozmowa sprzedażowa?
- Bariery komunikacyjne, czyli czego należy unikać w kontakcie z klientem
- Brak kontroli nad procesem sprzedaży

3. Brak wiedzy o kliencie

- Nieprzygotowanie do rozmowy z klientem

4. Psychologia obsługi klienta - co robić, a czego nie robić?

- Pozytywne pierwsze wrażenie - czynniki budujące pozytywne pierwsze wrażenie w relacjach z klientem Banku (wygląd, postawa, ubiór, kompetencje pracownika oddziału Banku na tle ich oceny przez klienta oraz jako miara wyróżnienia placówki na rynku lokalnym)
- Umiejętność rozpoznawania i spełniania oczekiwań klientów Banku
- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie obsługi klientów Banku
- Zwroty pożądane i niepożądane w procesie obsługi klientów oddziału Banku

12.30-13.15 Przerwa na lunch

13.15 – 14.15

5. Brak zaspokajania potrzeb klienta - koncentracja na sobie, a nie na kliencie

- Nastawienie transakcyjne
- Nieumiejętność słuchania
- Zadawanie niewłaściwych pytań
- Niedopasowanie oferty do klienta, słaba prezentacja

6. Problemy z prezentowaniem rozwiązań językiem korzyści

- Cecha- zaleta-korzyść – a model sprzedaży i obsługi klienta
- Jak pomóc klientowi zrozumieć jego potrzebę?
- Przeładowanie informacjami

14.15-14.30 Przerwa kawowa

14.30 – 15.50

7. Błędy w podejściu do procesu sprzedaży

- Nieumiejętne identyfikowanie osób decyzyjnych
- Brak follow-up
- Brak testowania nowych procesów i strategii sprzedaży
- Brak strategii powrotu do utraconego klienta
- Niestosowanie technik zamykających sprzedaż

8. Brak umiejętności radzenia sobie z tak zwanym trudnym klientem

- Typy klientów i sposoby skutecznej komunikacji w zależności od zdiagnozowanego typu (klient niezdecydowany, obojętny, roszczeniowy, manipulacyjny, niekulturalny, agresywny)
- Postawa asertywna w komunikacji z klientem

15.50 - 16.00 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/>) lub email: glogowska@zrbs.pl

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

Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu

„NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY, KTÓRE NISZCZĄ PLANY SPRZEDAŻOWE W TWOIM BANKU”

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

Delegatura	Temat: „ NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY, KTÓRE NISZCZĄ PLANY SPRZEDAŻOWE W TWOIM BANKU ”
<input type="checkbox"/> Warszawa	20.02.2020

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.