

THE TRIPLE



SALES SEMINAR

THE TRIPLE



SALES SEMINAR

Αναγνώριση αναγκών πελατών

Ανάπτυξη τραπεζικών πωλήσεων

Αντιμετώπιση συγκρούσεων με πελάτες

Ένα πρακτικό και χρήσιμο σεμινάριο βιωματικού χαρακτήρα διάρκειας τριών ημερών για τραπεζικά στελέχη που επιθυμούν να αποκτήσουν δεξιότητες και γνώσεις με ευχάριστο τρόπο που θα μπορούν αξιοποιήσουν άμεσα στην καθημερινή εργασία τους.

1 A

Αναγνώριση Αναγκών πελατών

ημέρα 1η

Η ανάπτυξη και διατήρηση πιστών πελατών για την Τράπεζα προϋποθέτει την απόκτηση της εμπιστοσύνης τους με καλή επικοινωνία και παροχή εξυπηρέτησης που θα ικανοποιεί τις πραγματικές και τις υποβόσκουσες τραπεζικές τους ανάγκες.



Ανάπτυξη θεματολογίας

- Το οικονομικό περιβάλλον της αγοράς σήμερα και ποιες οι προοπτικές για την τράπεζα και το τραπεζικό στέλεχος του 2020.
- Πως η κρίση επηρεάζει τις σχέσεις μας με τους πελάτες.
- Η τεχνική της αποτελεσματικής επικοινωνίας και η γνώση του επηρεασμού της αντίληψης του πελάτη.
- Οι ιδιαιτερότητες της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας
- Η γραπτή, η προφορική επικοινωνία και η αναγνώριση της γλώσσας σώματος του πελάτη
- Το εργαλείο των ερωτήσεων
- Η αυτοαξιολόγηση του πωλητή τραπεζικών υπηρεσιών
- Η κατανόηση των τεσσάρων διαφορετικών τύπων πελατών.
- Ο καθορισμός των αναγκών των τραπεζικών πελατών και η διάκριση των πραγματικών/λογικών αναγκών από τις προσωπικές /υποβόσκουσες

Υποβοήθηση της διδασκαλίας με τη χρήση πολυμέσων και εκπαιδευτικών σύντομων ταινιών με παραδείγματα πετυχημένων πρακτικών



- Ατομική άσκηση Γλώσσας Σώματος
- Ατομική άσκηση αυτοαξιολόγησης πωλητή
- Ομαδική άσκηση αξιολόγησης πελάτη και
- ομαδική άσκηση με παίξιμο ρόλων «Μαζυ» εντοπισμού και χειρισμού corporate πελάτη
- Η αναγνώριση και η σωστή αντιμετώπιση του τύπου του συνομιλητή (πελάτη /στελέχους)
- Η αναγνώριση της πραγματικής ανάγκης του πελάτη
- Η αναγνώριση της υποβόσκουσας ανάγκης του πελάτη
- Η αναγνώριση και η ορθή χρήση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας (γλώσσα σώματος)
- Η χρήση της ερώτησης ως εργαλείο πώλησης (ποικιλία ευρηματικότητας)



2A

Ανάπτυξη Τραπεζικών Πωλήσεων

Ημέρα 2η

Αφού κατανοήσει το στέλεχος τον τύπο του πελάτη του, οφείλει να γνωρίζει και να χρησιμοποιεί το κατάλληλο εργαλείο αποτελεσματικής συμπεριφοράς.

Να προετοιμάζεται σωστά πριν τη πώληση και να γνωρίζει τις τακτικές πώλησης καθώς και την τεχνική της καλής διαπραγμάτευσης



Ανάπτυξη θεματολογίας

- Η ανάλυση της σχέσης με τον πελάτη και οδύσκολος πελάτης,.
- Η χρήση της επαγγελματικής συμπεριφοράς για να διευκολύνει ή να εμποδίσει την συμπεριφορά του πελάτη.
- Η κατάλληλη προετοιμασία η ορθή Οργάνωση Πωλήσεων του στελέχους και η κατάρτιση του σχεδίου δράσης στη περιοχή αρμοδιότητας του.
- Η παρουσίαση της προσφοράς στον δύσκολο πελάτη.
- Η διαδικασία της πώλησης και η παρουσίαση διάφορων τεχνικών προσωπικής πώλησης (F.A.B, C.S.T, A.I.D.A και S.P.I.N).
- Η διαπραγμάτευση στην φάση πώλησης, τα στάδια και η επιλογή διαπραγματευτικής τακτικής.
- Η προετοιμασία και η στοχοθέτηση με τον προσδιορισμό της καλύτερης εναλλακτικής συμφωνίας καθώς και της ζώνης επίτευξης συμφωνίας, χειρισμός αντιρρήσεων και το κλείσιμο πώλησης.

Υποβοήθηση της διδασκαλίας με τη χρήση πολυμέσων και εκπαιδευτικών σύντομων ταινιών με παραδείγματα τεχνικών πωλήσεων



- Η αναγνώριση και η σωστή αντιμετώπιση του τύπου του Δύσκολου Πελάτη
- Η προετοιμασία και η καλή ενημέρωση αμφοτέρων πριν την πώληση
- Η σωστή εφαρμογή της θεωρίας των πωλήσεων (S.P.I.N, F.A.B, A.I.D.A, C.S.T)
- Η αναγνώριση και η ορθή χρήση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας ερωτήσεις και γλώσσα σώματος
- Ο χειρισμός και η αντιμετώπιση των αντιρρήσεων ως εργαλείο πώλησης



3A

Αντιμετώπιση Συγκρούσεων με πελάτες

Ημέρα 3

Η ορθή αντιμετώπιση των παραπόνων και των δύσκολων καταστάσεων με πελάτες είναι απαραίτητη.

Η επιλογή της καλύτερης τακτικής στις συγκρούσεις καθώς και η κατανόηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης τρίτου για την επίλυση του προβλήματος.

Ανάπτυξη δεματολογίας

- Τα παράπονα των πελατών και οι τεχνικές αντιμετώπισης τους
- Ο ρόλος του διαπραγματευτή και του τραπεζικού διαμεσολαβητή
- Τεχνικές διαμεσολάβησης («μοντέλο Thomas - Killman»)
- Η κατάλληλη προετοιμασία του στελέχους και του προσδιορισμού της στρατηγικής διαπραγμάτευσης
- Η διαπραγμάτευση και η διατήρηση της σχέσης με τον πελάτη,
- τα στάδια και η επιλογή της κατάλληλης διαπραγματευτικής τακτικής. Η προετοιμασία και η στοχοδότηση με τον προσδιορισμό της καλύτερης εναλλακτικής συμφωνίας καθώς και της ζώνης επίτευξης συμφωνίας.
- Η τριγωνική διαπραγμάτευση διαμεσολάβηση, η απλή και η αφηγηματική στρατηγική



Άσκηση "Swiss Made"



Στεγαστικό Δάνειο 300 χιλ€ σε Ελβετικό Φράγκο που στο 50% της διάρκειας του έχει αποπληρωθεί μόνο το 30% του κεφαλαίου του ενώ έχει χάσει την μισήεμπορική του αξία



Εκτός από την προβολή ειδικών ταινιών για την καλύτερη κατανόηση των βέλτιστων πρακτικών θα γίνουν ατομικές ασκήσεις αντιμετώπισης παραπόνων και επιλογής της καλύτερης τακτικής συγκρούσεων



Βιωματική άσκηση
στη Κλασσική
Διαμεσολάβηση
Τραπεζικών Υπηρεσιών

PAYorLEAVE ©2018 Δ.Παυλάκης



Εισηγητής:

Δημήτρης Παυλάκης

Τραπεζικός, με πολλά χρόνια εμπειρίας σε διάφορες διευθυντικές θέσεις επαφής με πελάτες.

Τ. Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (2012-2016) ως εκπρόσωπος των Τραπεζών Εθνικής, Πειραιώς, Eurobank, Alpha Bank, Αττικής και HSBC,

Συνήγορος του Πελάτη του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / Διευθυντής Ηλεκτρονικών και Εναλλακτικών Δικτύων

Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης

Διευθυντής Μάρκετινγκ Καρτών/ Αναλυτής Συστημάτων κ.α.

Κάτοχος προ-διδακτορικού μεταπτυχιακού διπλώματος (M.sc.), Insead
Interalfa Banking

Πτυχιούχος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίου Πειραιά και του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και πολιτικών Επιστημών.

Έμπειρος εισηγητής και συγγραφέας πολλών άρθρων, βιβλίων και πολυμέσων σχετικών με το Τραπεζικό Μάρκετινγκ, την εξυπηρέτηση των πελατών, την αποτελεσματική Διαπραγμάτευση, τις πωλήσεις και την διαμεσολάβηση μέσω της φιλικής και εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Συνεργάζεται με επιδοτούμενα σεμινάρια στην Ε.Ε.Τ, στο Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου και σε διάφορες Τράπεζες της Ελλάδος και της Κύπρου.

Στοιχεία επικοινωνίας Δημήτρης Παυλάκης

Οδυσσεύς 41, 16673 Βούλα, τηλ.0030.6944.444.445

padem@otenet.gr και <http://www.dpavlakis.gr>



