*Załącznik nr 6 do zapytania ofertowego*

Program ogólny

szkolenia zawodowego wewnętrznego „Skuteczny sprzedawca z elementami sprzedaży telefonicznej”

1. **Opis szkolenia**

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które chcą wykształcić w sobie cechy dobrego handlowca,  
jak również posiąść umiejętności zarządzania procesem sprzedaży. Uczestnicy szkolenia zdobędą wiedzę z zakresu psychologii oraz organizacji sprzedaży, etyki biznesu oraz umiejętności prowadzenia rozmów oraz negocjacji handlowych.

1. **Czas trwania oraz sposób realizacji**
2. Szkolenie liczy 60 godzin, na które składa się realizacja pięciu modułów: wstęp do sprzedaży, psychologia sprzedaży, organizacja sprzedaży, skuteczna sprzedaż przez telefon, savoir vivre w pracy sprzedawcy.
3. Sposób realizacji szkolenia: 10 spotkań x 6 godzin dydaktycznych (60 godzin).
4. Metodyka zajęć: zajęcia teoretyczne (wykłady) oraz praktyczne (ćwiczenia).
5. **Wymagania wstępne, sylwetka Uczestnika/-czki Projektu**
6. Uwzględnienie potrzeby szkoleniowej w Indywidualnym Planie Działania.
7. Predyspozycje, zainteresowania lub doświadczenie zawodowe z zakresu sprzedaży  
   oraz kwalifikacje wejściowe umożliwiające pracę na stanowisku sprzedawcy.
8. Kurs przeznaczony jest dla Uczestników/-czek Projektu poszukujących zatrudnienia  
   na stanowisku sprzedawcy
9. **Program szkolenia**

Szkolenie składa się z następujących modułów tematycznych:

Moduł I: Wstęp do sprzedaży (5 godzin)

1. Rodzaje sprzedaży.
2. Cele sprzedaży.
3. Charakterystyka zawodu sprzedawcy.

Moduł II: Psychologia sprzedaży (15 godzin).

1. Etapy procesu sprzedaży.
2. Komunikacja werbalna i niewerbalna w pracy sprzedawcy.
3. Potrzeby oraz motywacje konsumenta.
4. Metody i techniki sprzedaży.
5. Trudny klient i sposoby radzenia sobie z nim.
6. Wizerunek i charakterystyka profesjonalnego sprzedawcy.
7. Motywacja oraz wyznaczanie celów osobistych sprzedawcy.
8. Obsługa posprzedażowa.

Moduł III: Organizacja sprzedaży (15 godzin).

1. Ekspozycja produktu.
2. Marketing i reklama w handlu.
3. Budowanie portfela klientów.
4. Negocjacje handlowe.
5. Polityka cenowa.

Moduł IV: Skuteczna sprzedaż przez telefon (15 godzin).

1. Etapy oraz techniki rozmów telefonicznych.
2. (Nie)widzialny wizerunek sprzedawcy.
3. Studium przypadku – analiza rozmów telefonicznych.

Moduł V: Savoir vivre w pracy sprzedawcy (10 godzin)

1. **Plan nauczania**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tematy** | **Godziny** |
| Wstęp do sprzedaży | 5 |
| Psychologia sprzedaży | 15 |
| Organizacja sprzedaży | 15 |
| Skuteczna sprzedaż przez telefon | 15 |
| Savoir vivre w pracy sprzedawcy | 10 |
| **Razem** | **60** |

1. **Cel kształcenia**

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu profesjonalnej sprzedaży.

Po zakończonym szkoleniu uczestnik będzie potrafił:

* scharakteryzować na czym polega sprzedaż,
* omówić zasady organizacji sprzedaży,
* scharakteryzować poszczególne elementy składowe psychologii sprzedaży,
* prowadzić skuteczne rozmowy sprzedażowe bezpośrednio bądź przez telefon,
* przedstawić podstawowe założenia etyki pracy sprzedawcy.

1. **Warunki zaliczenia kursu**
2. Szkolenie kończy się sprawdzianem kompetencji i umiejętności z zakresu tematyki szkolenia – testem wiedzy i/lub zadaniem kontrolnym.
3. Warunkiem zaliczenia szkolenia jest zdobycie ze sprawdzianu minimum 70% możliwych  
   do zdobycia punktów (ocena dotyczy testu wiedzy i/lub zadania kontrolnego).
4. Do sprawdzianu zostaje dopuszczona osoba, która w czasie trwania szkolenia spełniła następujące warunki:

* frekwencja minimum 80%;
* systematyczna i rzetelna praca w czasie zajęć;
* odrabianie prac domowych i przygotowywanie się do zajęć.

1. Po zaliczeniu szkolenia osoba kończąca go dostaje „Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia”.
2. Jeśli osoba nie uzyska zaliczenia, możliwa jest poprawa sprawdzianu w terminie 30 dni  
   od zakończenia zajęć (dopuszcza się formę zdalną sprawdzianu). Jeżeli w drugim terminie osoba także nie uzyska zaliczenia, dostaje „Zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu”.
3. Warunkiem otrzymania „Zaświadczenia o uczestnictwie w szkoleniu” jest frekwencja między 50 % a 80 %.
4. **Dodatkowe wytyczne dla szkolenia**
5. Osadzenie tematyki kursu w kontekście aktywizacji zawodowej Uczestnika/Uczestniczki Projektu.
6. Uwzględnienie aspektów aktywizacji zawodowej w praktyce (podczas przygotowania ćwiczeń   
   i zadań).