

Virtual Selling

Δεξιότητες πωλήσεων σε ένα ψηφιακό κόσμο



Βλέπουμε όλοι γύρω μας την επιτάχυνση που έφερε η πανδημία στη χρήση ψηφιακών εργαλείων για επικοινωνία και συνεργασία, για παρουσίαση και πωλήσεις. Η επιτάχυνση αυτή έφερε στο φως την διαθέσιμη τεχνολογία, μας ενέπλεξε στη χρήση της, θέλοντας και μη, και μας εξοικείωσε έως ένα βαθμό μαζί της. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι την αξιοποιούμε στο μεγαλύτερο βαθμό και με τα καλύτερα αποτελέσματα. **Υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης τόσο στον τρόπο χρήσης τους σήμερα, όσο και στην ανακάλυψη νέων τρόπων χρήσης τους στη διαιδικασία πωλήσης.** Σήμερα, οι εταιρείες προετοιμάζουν και ενισχύουν τα ψηφιακά κανάλια τους, πλατφόρμες online πωλήσεων, e-shopping, e-commerce. Ενώ όμως οι πλατφόρμες είναι απαραίτητες, για να τις αξιοποιήσουμε στο μέγιστο θα πρέπει, αφενός να μετασχηματίσουμε τις διαδικασίες πωλήσεων και αφετέρου, να αναπτύξουμε νέες δεξιότητες στο ανθρώπινο δυναμικό που θα τις λειτουργήσει.

Το πρόγραμμα «**Δεξιότητες πωλήσεων σε ένα ψηφιακό κόσμο**» είναι σχεδιασμένο για να αναπτύξει τις απαραίτητες δεξιότητες σε εργαζόμενους των call centers και σε ομάδες πωλήσεων, για να κάνουν αποτελεσματικές συζητήσεις μέσα από τα ψηφιακά εργαλεία, με στόχο την επιρροή της απόφασης αγοράς του πελάτη και το κλείσιμο συμφωνίας.

Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προγράμματος είναι αφενός **η έντονα πρακτική του διάσταση**, επεξεργαζόμαστε πραγματικές περιπτώσεις πελατών και αφετέρου **η επεξεργασία σχεδίων συζητήσεων αξίας** που χρησιμοποιούνται ως οδηγοί στα διαθέσιμα ψηφιακά μέσα.

Η εκπαίδευση τροφοδοτείται από τα κίνητρα και τις ανάγκες των συμμετεχόντων στην καθημερινή εργασία τους. Ευκαιρίες και παραδείγματα από πραγματικούς πελάτες είναι ευπρόσδεκτα. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι έτοιμοι για **επαφές με πραγματικούς πελάτες** κατά την εκπαίδευση. Εάν έχουν συγκεκριμένες λίστες πελατών που θα πρέπει να επικοινωνήσουν, συγκεκριμένα αιτήματα πελατών που θα πρέπει να απαντήσουν τηλεφωνικώς ή με e-mail, και οποιαδήποτε άλλα πραγματικά παραδείγματα, τότε είναι εξαιρετικά ευπρόσδεκτοι να τα φέρουν για πρακτική στο πρόγραμμα.

Πού απευθύνεται

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε νέα και έμπειρα στελέχη ομάδων πωλήσεων, marketing, και εξυπηρέτησης, digital marketing, content creation και άλλων τμημάτων που έρχονται σε επικοινωνία με τον πελάτη.

Virtual Selling

Τα ψηφιακά εργαλεία δεν αρκούν απαιτούνται και επιδέξιοι χειριστές

Empower your sales people in the digital world
Call us now!

Δομή περιεχομένου

1. Η ψηφιακή παρουσία σας (Διάρκεια 4h)

Ο πελάτης μας έχει δει πριν ακόμα εμείς αντιληφθούμε την παρουσία του

- Customer Journey, τα σημεία επαφής με την επιχείρηση
- Ο ρόλος σας ως call center agent της μάρκας
- Ο ρόλος σας ως σύμβουλος πωλήσεων της μάρκας
- Πραγματικά case studies

2. Συζητήσεις αξίας (value conversations) (Διάρκεια 4h)

Ο ψηφιακός κόσμος απαιτεί κωδικοποιημένα και αποτελεσματικά μηνύματα που εμφανίζονται ενιαία σε όλα τα ψηφιακά μέσα. Η επικοινωνία είναι σύντομη και η προετοιμασία είναι απαραίτητη. Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να περπατούν τη συζήτηση με τον πελάτη σε δρόμους με σαφείς προθορίσμούς.

- **Δημιουργησε αξία:** απαντήστε στο ερώτημα: "γιατί να αλλάξω" και διαφοροποιηθείτε από τον ανταγωνισμό
- **Μεγέθυνε την αξία,** δημιουργήστε την αίσθηση του επειγοντος και απαντήστε στο ερώτημα: "γιατί τώρα;" και ενεργοποιήστε άμεσα την απόφαση αγοράς
- **Δράξε την αξία,** απαντήστε στα ερωτήματα: "γιατί με εμάς;," "γιατί να μείνω πιστός;" ή "γιατί να πληρώσω περισσότερο;" χειριστείτε την απαίτηση για εκπτώσεις και μεγιστοποιήστε το κέρδος από την πώληση.

2a. Προαιρετικό, σε συνεργασία με τα τμήματα marketing & επικοινωνίας (πρόσθετη διάρκεια 4h)

- Δημιουργία Playbook & Storybook

3. Επαφή με τηλέφωνο (Διάρκεια 4h)

Θα αναπτύξετε την ικανότητα μέσα από το τηλέφωνο να επηρεάζετε θετικά την απόφαση του πελάτη με την χρήση συζητήσεων αξίας.

- Εισερχόμενες / εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, κατάκτηση νέων πελατών & εξυπηρέτηση υπαρχόντων
- Παράγοντες επιτυχίας για στοχευμένη επικοινωνία
- Η σημασία της φωνής σας στο τηλέφωνο
- Τεχνικές ερωτήσεων, απώλεια πληροφορίας
- Επίπεδα επικοινωνίας, το μοντέλο πομποδέκτη
- **Πρακτική:** τηλεφωνικές κλήσεις από κοινού και στο τέλος με πραγματικούς πελάτες
 - Δημιουργία πιστότητας
 - Δημιουργία ευκαιριών πώλησης
 - Επανεκκίνηση μετά το κλείσιμο της πανδημίας

4. Επαφή με e-mail (Διάρκεια 4h)

Θα αναπτύξετε την ικανότητα μέσα από το e-mail να επηρεάζετε θετικά την απόφαση του πελάτη μεταφέροντας μηνύματα αξίας.

- Η επιτυχία ξεκινά στο μιαλό σας
- Κάθε E-mail του πελάτη είναι μια ευκαιρία
- Σύνταξη e-mails «προσανατολισμένα στον πελάτη»
- Το σωστό ύφος υφοροπεί μεταξύ πώλησης και συμβούλης
- Τα κύρια μέρη του e-mail και οδηγίες για να αυξηθεί η αποτελεσματικότητά.
- **Πρακτική:** Σύνταξη πραγματικών e-mails και αξιολόγησή τους

5. Επαφή με εργαλεία video (Διάρκεια 4h)

Οι νέες ανάγκες των πελατών απαιτούν νέα ψηφιακά εργαλεία. Σε αυτή την ενότητα θα μάθετε πως να πείθετε τους πελάτες μέσα από video κλήσεις και πως να χρησιμοποιείτε video clips με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο στην πώληση, ελαχιστοποιώντας την φυσική επαφή.

- Επισκόπηση των απαραίτητων μέσων
- Storytelling στην παραγωγή video
- Ο πωλητής, ως παραγωγός video
- Ο πωλητής, ως οικοδεσπότης μιας τήλε-συζήτησης (video call).
- Οδηγίες και κόλπα για την παρουσία σας μπροστά στην κάμερα
- **Πρακτική**
 - Παραγωγή και ανάλυση των δικών σας video
 - Η χρήση videoconferencing εργαλείων με επιτυχία

Το πρόγραμμα μπορεί να γίνει αποκλειστικά με e-learning και e-coaching

Μεθοδολογία

Η εκπαίδευση μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους: με τον παραδοσιακό τρόπο σε αίθουσα, με coaching και on the job training, με e-learning. Στην περίπτωση του e-learning γίνεται χρήση εικονικής τάξης και ασύγχρονου e-learning. Κάθε ενότητα αποτελείται από 4 εικονικές τάξεις των 90 λεπτών, κατανεμημένες 2 ανά ημέρα.

Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού
www.ppplearn.com

E-mail: info@ppplearn.com, Κιλκίς 14, Τ.Θ. 820, Διώνη 19009, Τηλ: 210-8034617



Purpose - People - Process