

Structurarea Cursului Customer Relationship Management (CRM)

Pentru cine se adresează cursul :

Destinat persoanelor cu rol de vânzări sau de dezvoltare a afacerii pentru a îmbunătăți abilitățile existente de servicii pentru clienți și pentru a dezvolta noi tehnici pentru a spori experiența clienților.

Sumar:

Este prezentată relația dintre furnizor, tehnologie și client, care împreună asigură crearea unei baze pentru asistența clienților și pentru e-Business.

Relațiile cu clienții constituie o valoare suplimentară a afacerilor de astăzi astfel, veți învăța cum să alegeți instrumentul potrivit pentru business-ul dvs., instrument care să vă asigure dezvoltarea și menținerea unui grad înalt de satisfacere a nevoilor clienților.

Scopul cursului:

Cursantii sa învețe

- cum să stabilească o relație de parteneriat cu clienții
- cum să crească loialitatea și satisfacția clienților prin urmare, cum să aduceți un profit mai mare companiei.
- îmbunătățirea rezultatelor din vânzări prin segmentarea și crearea profilului consumatorilor, prin planificarea și implementarea unei acțiuni de marketing de succes pentru anumite grupuri de clienți,
- dezvoltarea unor abordări noi în vânzări în baza istoricului de vânzări.

Programa cursului:

1. Vânzare personală
 - Noțiunea și tipuri de vânzare personală
 - Vânzătorul – caracteristici și rol
 - Cumpărătorul – înțelegerea și crearea nevoilor
 - Comunicarea vânzător – cumpărător
 - Gestionarea echipei de vânzare
 - Gestionarea relațiilor cu clienți – CRM
2. Procesul de vânzare
 - Pregătirea vânzării
 - Crearea primei impresii
 - Prezentarea ofertei
 - Finalizarea vânzării
 - Soluționarea reclamațiilor
 - Activități post-vânzare
3. Tehnici de vânzare
 - Tehnica de vânzare AIDA
 - Tehnica de vânzare PAWNFAB
 - Tehnica de vânzare SPIN
 - Vânzarea prin telefon
 - Tehnica cold calling

- Tehnici de finalizare a vânzării
- Celelalte tehnici de vânzare
- Modele de vânzare
- 4. Gestionarea plângerilor și a reclamațiilor
 - Noțiunea de obiecție
 - Dezvoltarea politicii de gestionare a reclamațiilor
 - Dezvoltarea politicii de gestionare a obiecțiilor
 - Comunicarea cu un cumpărător nemulțumit
 - Construirea loialității cumpărătorului
- 5. Tehnici de marketing în vederea îmbunătățirii vânzării
 - Îmbunătățirea vânzării – noțiune și semnificație
 - Strategii de îmbunătățire direcționat către consumatori
 - Strategii de îmbunătățire a vânzării direcționată către distribuitori și vânzare cu amănuntul
 - Aplicarea și controlul îmbunătățirii vânzării
- 6. Aplicațiile de tip CRM
 - Cunoașterea și utilizarea aplicațiilor de tip CRM pentru îmbunătățirea relațiilor cu clienții
 - Adaptarea aplicațiilor de tip CRM pentru îmbunătățirea relațiilor cu clienții.

Pentru a parcurge și a înțelege ușor acest curs, nu aveți nevoie de niciun fel de cunoștințe de specialitate. Cursul este împărțit în module, cu rolul de a vă introduce treptat în competențele necesare.

Primul modul va fi focusat pe vânzarea personală : aici vă așteaptă lecții precum Managementul relațiilor cu clienții, Comunicare vânzător-cumpărător etc. Apoi urmează modulul care se va ocupa cu procesul de vânzare și modulul care va pune accent pe tehnicile de vânzare, cu accent pe online.

În a doua jumătate a cursului vor fi abordate materiale complexe.

Apoi urmează modulul care vă va pregăti pentru gestionarea plângerilor și a reclamațiilor.

La finalul cursului vă veți familiariza cu tehnicile de marketing pentru îmbunătățirea vânzării, veți cunoaște și utiliza aplicațiile de tip CRM. Aici veți învăța tot ce trebuie pentru îmbunătățirea vânzării și veți afla care sunt strategiile de îmbunătățire a vânzării orientate pe consumatori, dar și distribuitori și vânzare cu amănuntul.

La curs se va explica și relația dintre furnizori, tehnologie și clienți, care împreună permit crearea bazei pentru oferirea de suport clienților și e-businessului. Învățați cum să alegeți instrumentul potrivit pentru propria afacere pentru a asigura progresul și creșterea acesteia, dar în același timp să mențineți un grad ridicat de satisfacere a nevoilor clienților. Scopul acestui curs este de a oferi cunoștințe utile și de a prezenta statutul unui vânzător bun, care în primul rând se cunoaște pe sine, dar și pe clientul său. Pe lângă acestea, veți asimila în detaliu întregul proces de vânzare, precum și toate competențele digitale necesare care vă vor ajuta să treceți prin acest proces. În plus, veți afla și numeroase modalități de a îmbunătăți vânzarea, influențând astfel creșterea profitului unei companii.