



Wiadomość prasowa

7 października 2013

Telesprzedaż w Akademii PARP

Negatywne opinie i stereotypy na temat zawodu sprzedawcy zrażają wiele osób do wykonywania tej pracy. Jak nie poddawać się uprzedzeniom i z satysfakcją wykonywać ten zawód? Jak odnosić sukcesy? Odpowiedzi na te pytania znajdują się w najnowszym szkoleniu e-learning Akademii PARP „Telesprzedaż”.

Praca na stanowisku telesprzedawcy jest trudna i stresująca. Klienci nie zawsze są uprzejmi. Sprzedawcy często spotykają się z odmową i negatywnymi reakcjami rozmówców.

Telesprzedaż jest jednak jednym z najczęściej stosowanych przez firmy kanałów dotarcia do klienta. Dlatego przedsiębiorstwa stale poszukują pracowników do call center i rozwijają tę metodę sprzedaży. Według raportu Gazeta.pl „Monitoring rynku pracy” w 2012 roku pracodawcy zamieścili około 80 tys. ogłoszeń o pracę na tym stanowisku. Dane GUS pokazują, że prawie 14 proc. aktywnych zawodowo Polaków pracuje w sprzedaży.

Co można zrobić, by wykonywać zawód telesprzedawcy z satysfakcją? Aby praca w sprzedaży przez telefon nie była serią porażek, pracownicy powinni umieć właściwie przygotować się do rozmowy sprzedażowej i zgromadzić niezbędne informacje o kliencie. Odpowiedniej wiedzy wymaga przygotowanie i przedstawienie klientowi korzyści dopasowanych do jego potrzeb. W tej pracy ważne jest także panowanie nad własnymi emocjami w trakcie rozmowy i radzenie sobie z nastawieniem klienta. Jednak mało kto ma takie umiejętności wrodzone. Rozwiązaniem jest ich nauczenie się za pomocą szkolenia.

– Szkolenie „Telesprzedaż” właśnie zostało udostępnione na portalu szkoleniowym Akademii PARP. Adresowane jest do osób, które zajmują się telesprzedażą oraz planujących karierę zawodową na tym stanowisku – mówi Aneta Grzyb-Hejduk, ekspert ds. szkoleń w Akademii PARP. Wiadomości teoretyczne uczestnicy utrwala

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





za pomocą przykładowych dialogów. Dzięki nim nauczą się, jak wiedzę zdobytą w szkoleniu stosować w praktyce.

Szkolenie składa się z siedmiu modułów.

Celem pierwszego modułu jest wyjaśnienie, na czym polega specyfika pracy w sprzedaży telefonicznej i kto może być dobrym telesprzedawcą. Uczestnicy dowiedzą się m. in. jak świadomie wykorzystać swoje mocne strony, jaka jest rola nastawienia i motywacji oraz jak radzić sobie ze stresem w pracy telesprzedawcy.

W drugim module „Komunikacja przez telefon” telesprzedawcy poznają specyfikę komunikacji przez telefon oraz zasady savoir vivre w rozmowie telefonicznej. Moduł trzeci w całości przeznaczono na pracę głosem. Uczestnicy poznają techniki pracy z własnym głosem. Nauczą się kontrolować przebieg rozmowy za jego pomocą.

Kolejne cztery moduły prezentują przygotowanie do rozmowy sprzedażowej i jej przebieg. Telesprzedawcy opanują umiejętność przygotowania się i rozpoczęcia rozmowy telefonicznej. Dowiedzą się jak wzbudzić zainteresowanie u klienta. Zdobędą umiejętność efektywnego badania jego potrzeb oraz budowania z nim relacji. Nauczą się przygotowywać prezentację i właściwie przedstawić ją klientowi. Opanują umiejętność zastosowania języka korzyści i wykorzystania go do budowy skutecznej argumentacji.

Ostatni, siódmy moduł szkolenia Akademii PARP „Telesprzedaż” to wiedza, jak skutecznie radzić sobie z obiekcjami klientów i zamknąć rozmowę. Telesprzedawcy nauczą się stosować techniki pokonywania obiekcji i metody ponownego kontaktu z klientem.

„Telesprzedaż” to już 36. szkolenie e-learningowe na portalu szkoleniowym Akademii PARP. Ze szkoleń mogą korzystać przedsiębiorcy i pracownicy firm MSP oraz osoby planujące założenie swojej firmy. Szkolenia Akademii PARP poparte są wieloma praktycznymi przykładami, dzięki którym łatwiej jest zapamiętać materiał. Każdy absolwent szkoleń Akademii PARP otrzymuje certyfikat, potwierdzający zdobytą wiedzę. Projekt jest realizowany na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości i współfinansowany ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.





Portal szkoleniowy
dla małych i średnich
przedsiębiorstw



kontakt:
mzp@akademiaparp.gov.pl
Infolinia 0-801 444 MSP (czyli 0-801 444 677)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

