

Karta usługi szkoleniowej:

Jak skutecznie sprzedawać produkty i usługi hotelowe w recepcji, dziale marketingu i rezerwacji.

Cele szkolenia.

Celem szkolenia jest przygotowanie pracownika do skutecznej sprzedaży mailowej, telefonicznej podczas kontaktów z klientem. Uczestnik nauczy się sprzedawać nie tylko produkty czy usługi, ale także doświadczenia. Będzie także potrafił wymienić najczęstsze błędy sprzedażowe i unikać ich w codziennej pracy. Pozna również sposoby domykania sprzedaży, by móc aktywnie z nich korzystać oraz będzie posługiwał się językiem korzyści.

Efekty uczenia się

Uczestnik po ukończeniu szkolenia:

w zakresie wiedzy:

- wymienia elementy prowadzenia rozmowy telefonicznej, mailowej i bezpośrednio
- opisuje zasady i techniki sprzedaży, które można wykorzystać na jego stanowisku pracy,
- odróżnia perspektywę klienta od własnej oraz "perspektywę hotelu" i korzysta z tej wiedzy podczas sprzedaży,
- wymienia najczęstsze błędy sprzedażowe.

w zakresie umiejętności:

- skutecznie sprzedaje usługi i produkty podczas rozmowy telefonicznej, drogą mailową oraz w bezpośrednim kontakcie z klientem,
- atrakcyjnie opisuje klientowi uczucia, przeżycia i doznania związane z usługą lub produktem, aby zachęcić go do kupna - sprzedaje doświadczenia,
- posługuje się językiem korzyści w rozmowie z klientem,
- domyka sprzedaż posługując się konkretnymi metodami.

w zakresie kompetencji społecznych:

- buduje postawę osoby potrafiącej rozpoznawać potrzeby ludzi i dzielić się z innymi posiadanymi zasobami.

Adresaci szkolenia

Szkolenie dedykowane jest dla pracowników recepcji, marketingu, biura obsługi klienta, pracowników działu rezerwacji oraz innych pracowników, którzy mają kontakt z klientem i możliwość tworzenia sytuacji sprzedażowych.

Warunki wstępne dla uczestników

Brak

Program szkolenia

L.P.	Zakres tematyczny	Godziny
1.	Czym jest sprzedaż.	9:00 – 10:45
2.	Jak skutecznie sprzedawać produkt hotelowy przez telefon.	
3.	Jak atrakcyjnie opisywać uczucia, przeżycia i doznania.	10:45 – 12:30
4.	Jak sprzedawać doświadczenia.	
5.	Na czym polega język korzyści.	12:30 – 14:00
6.	Perspektywa klienta, perspektywa hotelu.	
	Przerwa na lunch	14:00 – 14:45
7.	Warsztaty sprzedażowe.	14:45 – 16:00
8.	Poprawna komunikacja podczas korespondencji mailowej.	
9.	Najczęstsze błędy sprzedażowe.	16:00 – 17:00
10.	Podstawowe sposoby domykania sprzedaży.	

Szkolenie będzie prowadzone w formie mini-wykładów oraz warsztatów praktycznych w parach/grupach.

Czas trwania szkolenia	8 h
Materiały dydaktyczne	Prezentacja podczas szkolenia, skrypt.
Kadra trenerska	<p>Andrzej Kowalczyk</p> <p>Specjalizuje się w przywództwie, motywacji, komunikacji i sprzedaży. Przez ostatnie 20 lat skutecznie zarządzał spółkami w branży SPA & Wellness., a także pomagał firmom, jako praktyk biznesu prowadzić restrukturyzację działalności.</p> <p><u>Krótki opis doświadczenia zawodowego:</u></p> <p>Członek zarządu w Uzdrowisko Szczawnica S.A., wiceprezes zarządu w Uzdrowisko Wieniec S.A. prezes zarządu w Uzdrowisko Rabka S. A, członek rady nadzorczej w FABIOS S.A.)</p> <p>Przeprowadził restrukturyzację majątkową i organizacyjną kilku organizacji, stworzył nowe produkty uzdrowiskowe i marki kosmetyczne.</p> <p><u>Wykształcenie, posiadane certyfikaty i uprawnienia:</u></p> <p>Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Profesjonalna szkoła Biznesu szkoła Wyższa w Krakowie.</p> <p><u>Tytuły publikacji naukowych, książek, materiałów szkoleniowych z zakresu rozwoju organizacji/osób:</u></p> <p>Współautor książki „Menadżernik Lidera”, ebooków „Menadżernik motywacji” oraz „Kursu: Nowa sprzedaż nowych produktów w nowych czasach”.</p>

Autor programu: Andrzej Kowalczyk