

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie

Buduj zaufanie w sprzedaży B2B

Program ramowy kursu online



SESJA 1

Storytelling a budowanie zaufania - wprowadzenie



SESJA 2

Historie klienckie w budowaniu wizji przyszłości



SESJA 3

Zdobywanie i budowanie historii sukcesu klienta



SESJA 4

Historie osobiste w budowaniu więzi i empatii



SESJA 5

Historie porażek - odwaga bycia autentycznym



SESJA 6

Historie w budowaniu marki osobistej i firmowej

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 1

Storytelling a budowanie zaufania - wprowadzenie

ZAGADNIENIA:

- Rola historii i empatii w budowaniu zaufania
- 5 elementów budowania i opowiadania angażujących historii
- Model zaufania w sprzedaży B2B wg Mike'a Boswortha
- Wyniki neuronauk a podejmowanie decyzji zakupowych
- Narzędzia budowania i opowiadania historii

ĆWICZENIA - „Historia o zmianie punktu widzenia”

- Budowanie historii na bazie kart Story Seekers oraz matrycy Storyboard
- Opowiadanie historii w małych grupach
- Wysłuchiwanie historii i udzielanie feedbacku

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Wypisz momenty przełomowe w Twoim życiu, pomyśl o mentorach i osobach, które najwięcej Cię nauczyły, zbieraj te doświadczenia one będą budować Twoją bibliotekę historii
- Zapisz historię w formie tekstowej (może kiedyś posłużyć jako wpis na blog, lub jako przykład do Twojej prezentacji do zespołu)

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Poznanie uniwersalnego narzędzia budowania i opowiadania angażujących historii i zdolność wykorzystania go do budowania opowieści w różnych sytuacjach zawodowych
- Doświadczenie opowiadania własnej historii i jej wpływu na odbiorców
- Doświadczenie wysłuchiwania historii innych i ich wpływu na nas
- Zauważenie barier w aktywnym i uważnym słuchaniu
- Większa świadomość roli zaufania w procesie sprzedaży

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 2

Historie klienckie w budowaniu wizji przyszłości

ZAGADNIENIA:

- Kto jest Twoim klientem – czyli profil idealnego klienta i lista person zakupowych w komitecie zakupowym
- Charakterystyka person zakupowych pod kątem potrzeb, zadań do wykonania, wyzwań i oczekiwanych korzyści
- Jak klienci korzystają z Twoich produktów i usług, czyli klienckie scenariusze użycia (customer usage statements)
- Model historii „Sukcesu klienta” – Customer Hero Story w budowaniu ciekawości i wizji przyszłości

ĆWICZENIA – Persona zakupowa i Customer Hero Story (cz.1.)

- Zbudowanie modelowej osoby zakupowej
- Zbudowanie historii „Sukcesu klienta”, któremu pomogłem na bazie kart Story Seekers oraz matrycy Storyboard
- Opowiadanie historii „Sukcesu klienta” w małych grupach

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Wypełnij profil klienta do każdego z Twoich produktów/usług
- Opisz osoby zakupowe zgodnie z formularzem „Profilu klienta”
- Zapisz Historię sukcesu wybranego klienta, któremu pomogłeś i ćwicz dalej

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Poznanie charakterystyki Twojego klienta i lepsze przygotowanie się do spotkań
- Lepsze dopasowanie komunikatów (historii) do właściwych odbiorców (person zakupowych)
- Umiejętność dopasowania historii do właściwego odbiorcy oraz do tego stylu komunikacji
- Umiejętność mówienia językiem klienta i przyjmowania jego perspektywy (zamiast perspektyw naszej oferty i nas sprzedawców)

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 3

Zdobywanie i budowanie historii sukcesu klienta

ZAGADNIENIA:

- Pozyskiwanie historii sukcesu klientów – jak przeprowadzić rozmowę z zadowolonym klientem (referencyjnym)
- Model Storyboard w aktywnym słuchaniu i zadawaniu pytań
- Bariery słuchania – co przeszkadza Tobie w słuchaniu bez agendy
- Historie klientów na różnych etapach sprzedaży (otwieranie, budowanie wizji przyszłości, odpowiadanie na obiekcje)

ĆWICZENIA – pozyskiwania Historii Sukcesu Klienta (Customer Hero Story)

- Zadawanie pytań i aktywne wysłuchiwanie historii Sukcesu klienta
- Odzwierciedlanie historii w 90 sekund

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Umów się na spotkanie z zadowolonym klientem i wykorzystując model storyboard poznaj jego historię sukcesu (wynikającą z wdrożenia Twojego rozwiązania)
- Zapisz historię sukcesu klienta w Twojej bibliotece historii

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Odkrycie własnych barier, blokad i filtrów słuchania
- Zbudowanie świadomego i aktywnego słuchania drugiego człowieka w rozmowie
- Rozwinięcie umiejętności zadawania pytań pogłębiających i otwierających
- Budowanie postawy szczerzej ciekawości i słuchania bez agendy
- Dalszy rozwój umiejętności budowania historii

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 4

Historie osobiste w budowaniu więzi i empatii

ZAGADNIENIA:

- Historie z poziomu serca, czyli o tym jak opowiadać historie szczerze i autentycznie
- Historie pokazujące charakter, wartości i nas jako człowieka
- Empatyczne słuchanie drogą do budowania więzi i zaufania
- Narzędzia do empatycznego wysłuchiwanie w rozmowie

ĆWICZENIA - Historia „Kim jestem”

- Budowanie historii „Kim jestem” na bazie kart Story Seekers oraz matrycy Storyboard
- Opowiadanie historii w małych grupach
- Wysłuchiwanie historii z empatią i aktywnym zadawaniem pytań

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Wykorzystaj Model IKIGAI do zmapowania Twoich talentów oraz motywatorów
- Napisz swoje „WHY” (dlaczego) i przygotuj do niego historię

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Zbudowanie większej świadomości siebie (samoświadomość) - co mnie ukształtowało, kim jestem
- Rozwinięcie większej akceptacji sobie oraz zaufania do siebie
- Rozwój empatii i uważności w rozmowie
- Większa pewność siebie i kontrola w rozmowie z drugim człowiekiem

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 5

Historie porażek - odwaga bycia autentycznym

ZAGADNIENIA:

- Lekcje z porażek i ich rola w procesie sprzedaży i relacjach z klientami
- Czym jest odważna wrażliwość („Vulnerability”), jak ją rozwijać i jaki ma ona wpływ na budowanie zaufania w relacjach biznesowych

ĆWICZENIA - Historia „Moje lekcje z porażki”

- Budowanie historii „moje lekcje z porażki” na bazie kart Story Seekers oraz matrycy Storyboard
- Opowiadanie historii w małych grupach
- Wysłuchiwanie historii z empatią i zaangażowaniem

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Wypisz trudne momenty w życiu, które najwięcej Cię nauczyły - zbuduj historię wokół tych momentów

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Pogłębianie świadomości siebie (samoświadomość) - co mnie ukształtowało, kim jestem
- Rozwinięcie większej akceptacji sobie oraz zaufania do siebie
- Rozwój empatii i uważności w rozmowie

Program rozwojowy online

Storytelling i empatyczne słuchanie



SESJA 6

Historie w budowaniu marki osobistej i firmowej

ZAGADNIENIA:

- Historie ambasadorów marki (firmy) - jak je wykorzystać w promowaniu własnej firmy
- Historia założycielska
- Integracja zespołu wokół wspólnych wartości dzięki historiom

ĆWICZENIA - Historia „Kogo reprezentuję i dlaczego”

- Opowiadanie historii w małych grupach
- Nagrywanie historii do wykorzystania w promocji organizacji

ZADANIA DO WYKONANIA:

- Zrób spotkanie z pracownikami i opowiedz historię założycielską
- Na kolejnym spotkaniu zespołu opowiedzcie historię „kogo reprezentuję i dlaczego”

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Zdolność mówienia o swojej organizacji w sposób ciekawy, wyróżniający i przekonujący
- Zwiększenie wiedzy, o tym co przyciąga pracowników do firmy
- Umiejętność dobierania narzędzi komunikacji do grupy odbiorców, celu i kanału komunikacji

Co rozwiniiesz dzięki kursowi?

- Umiejętność budowania i opowiadania historii, które poruszają emocje i wpływają na decyzje („historii z poziomu serca”)
- Umiejętność komunikowania się z perspektywy odbiorcy - klienta (językiem klienta)
- Umiejętność mówienia o swoich doświadczeniach (kompetencjach) oraz o swoim charakterze (wartościach) w sposób poruszający i inspirujący
- Umiejętność skupiania i utrzymywania uwagi rozmówcy nawet w rozpraszającej sytuacji / niesprzyjających okolicznościach
- Większą świadomość siebie, swojego stylu komunikacji i ekspresji
- Większą odwagę w pokazywaniu siebie, swoich punktów przełomowych i lekcji z porażek
- Większą empatię w relacjach poprzez umiejętność słuchania na głębszym poziomie
- Zdolność do budowania zaufania od pierwszej rozmowy / pierwszego kontaktu