

Buduj zaufanie w sprzedaży B2B

Program ramowy kursu online



SESJA 1

Fakty czy emocje, czyli o tym jak ludzie kupują w B2B



SESJA 2

Komunikacja sprzedażowa z różnymi personami zakupowymi



SESJA 3

Empatyczne słuchanie i poznawanie potrzeb klienta



SESJA 4

Budowanie wizji zakupowej w rozmowie sprzedażowej



SESJA 5

Empatia i zaufanie w adresowaniu obiekcji klienta



SESJA 6

Rozmowa sprzedażowa z nowym klientem



SESJA 1

Fakty czy emocje, czyli o tym jak ludzie kupują w B2B

ZAGADNIENIA:

- Co wiedza o działaniu ludzkiego mózgu mówi o podejmowaniu decyzji zakupowych
- Cykl zakupowy klienta – jak realnie na niego wpływać
- Jak budować zaufanie jako parter biznesowy, a nie być postrzeganym jako dostawca produktów i usług IT
- Model zaufania w sprzedaży B2B wg Mike’a Boswortha
- Storytelling i jego rola w komunikacji perswazyjnej

ĆWICZENIE - „Historia o zmianie”

- Storyboard i inne narzędzia storytellingu
- Budowanie historii o zmianie z wykorzystaniem Storyboard i kart Story Seekers
- Opowiadanie historii w małych grupach z coachami
- Wysłuchiwanie historii i udzielanie feedbacku

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Poznanie uniwersalnego narzędzia budowania i opowiadania angażujących historii i zdolność wykorzystania go do budowania opowieści w różnych sytuacjach życiowych
- 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
- Wiedza o wpływie emocji na podejmowanie decyzji



SESJA 2

Komunikacja sprzedażowa z różnymi personami zakupowymi

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

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

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

ZADANIA WDROŻENIOWE:

- 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)



SESJA 3

Empatyczne słuchanie i poznawanie potrzeb klienta

ZAGADNIENIA:

- Jak pokonać opór klienta przed diagnozą problemów
- 4 poziomy słuchania i zadawania pytań
- Klątwa eksperta – czyli jak słuchać bez dawania rozwiązań
- Bariery słuchania – co przeszkadza Tobie w słuchaniu bez agendy
- Model Storyboard w aktywnym słuchaniu i zadawaniu pytań
- Empatyczne wysłuchiwanie i otwieranie klienta

ĆWICZENIE – wydobywanie historii i potrzeb klienta

- Zadawanie pytań i aktywne wysłuchiwanie historii i potrzeb klienta
- Odzwierciedlanie historii w 90 sekund
- Potwierdzanie zrozumienia w rozmowie

ZADANIA WDROŻENIOWE:

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

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Odkrycie własnych barier, blokad i filtrów słuchania
- Rozwinięcie umiejętności zadawania pytań pogłębiających i otwierających
- Budowanie postawy szczerzej ciekawości i słuchania bez agendy
- Doświadczenie słuchania z empatią i narzędzia do jej rozwijania



SESJA 4

Budowanie wizji zakupowej w rozmowie sprzedażowej

ZAGADNIENIA:

- Jak przekuć cechy, funkcjonalności i korzyści produktu/rozwiązania na język klienta
- Wizje zakupowe dla różnych person zakupowych
- Jak współtworzyć wizję zakupową z klientem
- Zadawanie pytań i potwierdzanie wizji zakupowej

ĆWICZENIE - „Wyobraź sobie, że...”

- Zbudowanie listy „use case’ów do Twojego rozwiązania
- Symulacja rozmowy z konkretną personą zakupową o jej/jego wizji zakupowej
- Potwierdzanie zrozumienia i pytania pogłębiające

ZADANIA WDROŻENIOWE:

- umów rozmowę z 2-3 klientami, którzy wdrożyli Twoje rozwiązanie i potwierdź ich wizję zakupową
- Przygotuj use case’y do spotkań z nowymi klientami

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Umiejętność przyjmowania perspektywy klienta
- Rozwój umiejętności słuchania i zadawania pytań pogłębiających
- Większa pewność siebie w rozmowie biznesowej



SESJA 5

Empatia i zaufanie w adresowaniu obiekcji klienta

ZAGADNIENIA:

- Spojrzenie na obiekcje inaczej
- Co oznacza obiekcja i jak na nią odpowiedzieć z empatią
- Czym jest odważna wrażliwość („Vulnerability”) w sprzedaży i jaki ma ona wpływ na budowanie zaufania w relacjach biznesowych
- Lekcje z porażek i ich rola z komunikacji

ĆWICZENIE - „Odpowiadania na obiekcję”

- Lista najtrudniejszych obiekcji jakie słyszę od klientów
- Strategia odpowiedzi na obiekcję
- Symulacja rozmowy z klientem

ZADANIE WDROŻENIOWE:

- Opracuj strategię odpowiedzi na najczęstsze obiekcje Twoich klientów

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Budowanie umiejętności rozpoznawania i odpowiadania na emocje innych (inteligencja emocjonalna)
- Rozwój empatii i uważności w rozmowie
- Większą świadomość siebie, swojego stylu komunikacji i ekspresji



SESJA 6

Rozmowa sprzedażowa z nowym klientem

ZAGADNIENIA:

- Otwieranie rozmowy handlowej z nowym klientem
- Pogłębianie potrzeb
- Budowanie wizji zakupowej
- Potwierdzanie zrozumienia i dalszych kroków
- Lista z podsumowaniem rozmowy

ĆWICZENIE - Symulacja rozmowy z nowym klientem

- Scenariusz rozmowy z nowym klientem
- Ćwiczenie rozmowy otwierającej proces zakupowy u nowego klienta

ZADANIE WDROŻENIOWE:

- Przygotuj scenariusz spotkania do min. 1 nowego klienta

REZULTATY ROZWOJOWE:

- Umiejętność prowadzenia rozmowy sprzedażowej z nowym klientem jako zaufany partner biznesowy
- Umiejętność dobierania narzędzi komunikacji do grupy odbiorców, celu i kanału komunikacji
- Większą empatię w relacjach poprzez umiejętność słuchania na głębszym poziomie