

KOMUNIKACJA W TELEMARKETINGU

POZYSKIWANIE KLIENTÓW W PRAKTYCE
BRANŻA MEDYCZNA





ZAMIENIAMY STRES W PASJĘ

Jak rozmowa telefoniczna wpływa na **budowanie relacji biznesowych**?
Czy wysłanie oferty po rozmowie gwarantuje, że zostanie przeczytana?
Dlaczego brak odpowiedzi to dziś norma?

Na te pytania odpowiemy podczas warsztatów „Komunikacja w telemarketingu”. Pokażemy, jak wzbudzić zainteresowanie rozmówcy bez nachalności, która często prowadzi do odmów, blokad numerów czy rezygnacji z dalszych prób kontaktu przez handlowców.

Na warsztatach dowiesz się:

- **Jak zjednać osobę pierwszego kontaktu,**
- **Jak dotrzeć do decydenta,**
- **Jak skutecznie pozyskiwać i utrzymywać klientów,**
- **Jak ograniczyć stres w dziale sprzedaży.**

Dołącz do nas i zwiększ skuteczność rozmów telefonicznych!



Warsztaty są skierowane do firm, które chcą:

- Wspierać dynamiczny rozwój sprzedaży poprzez rozwijanie kompetencji handlowców.
- Efektywnie wykorzystywać pozyskane bazy klientów.
- Zwiększać zaangażowanie pracowników w pozyskiwanie klientów za pomocą sprawdzonych metod.
- Rozwijać umiejętności komunikacji interpersonalnej i budowania relacji.
- Wdrażać system aktywności, oparty na budowaniu nawyków i organizacji pracy.
- Zbadać naturalne predyspozycje i talenty pracowników w roli handlowca, konsultanta i farmiera.
- Budować synergiczne, współpracujące zespoły.

PAKIET OFERTOWY

W ramach programu „**Komunikacja w Telemarketingu**” oferujemy:

- **Diagnozę wyzwań** w procesie pozyskiwania nowych kontrahentów oraz propozycje rozwiązań zwiększających efektywność działań prospektingowych i sprzedażowych.
- **Szkolenie** z zakresu: organizacji pracy, segmentacji klientów, motywacji do realizacji celów, wyznaczania przewag konkurencyjnych oraz tworzenia scenariuszy rozmów telefonicznych.
- **Warsztaty telefoniczne** w formule trzech 2-godzinnych sesji, prowadzonych w zespołach dwu- lub trzyosobowych, organizowane co dwa tygodnie.
- **Badanie** kwestionariuszowe **DISC PERSOLOG**, pozwalające określić profil zachowań uczestnika i przygotować indywidualny plan pracy nad skutecznością komunikacji z klientami.
- **Indywidualne wsparcie trenera** we wdrażaniu technik sprzedaży między sesjami szkoleniowymi.
- **System wsparcia** wspomagający kształtowanie nawykowego podejścia do realizacji kluczowych zadań handlowych.
- **Materiały szkoleniowe** dla uczestników.
- **Certyfikaty** ukończenia projektu.



JAK PRACUJEMY

Projekt składa się z oddzielnych modułów. Warsztaty z prowadzenia rozmów telefonicznych odbywają się co 14 dni. Zapewniamy czas na wdrożenie, testowanie nowych rozwiązań. Zebrane doświadczenia, omówimy podczas kolejnego spotkania.

1. Badanie i zdefiniowanie potrzeb.

Pierwszym etapem projektu jest diagnoza, umożliwiająca zbadanie poziomu kompetencji handlowców w następujących obszarach:

- definiowanie grupy docelowej w procesie segmentacji klientów,
- dobór narzędzi i kanałów wykorzystywanych do nawiązywania kontaktów handlowych,
- jakość pierwszego kontaktu, szczególnie w rozmowie telefonicznej,
- kompetencje interpersonalne i sprzedażowe,
- budowanie relacji oraz obsługa posprzedażowa.

Diagnoza pozwala na zaprojektowanie adekwatnej formy szkolenia i warsztatu, dostosowanej do dotychczasowego doświadczenia uczestników. Dodatkowo umożliwia indywidualną analizę stylu zachowań handlowca oraz przygotowanie spersonalizowanych rozwiązań wspierających rozwój.

2. Moduł "MAPOWANIE DZIAŁAŃ"

Prowadzony w formie prezentacji i ćwiczeń na sali omawiamy:

- analiza rynku dostawców i odbiorców sprzętu i aparatury medycznej
- model sprzedaży, dobre praktyki i ciche zagrożenia
- strategia wdrażania nawyków i automatyzacji pracy,
- zarządzanie przez cele, WIN - WIN w biznesie
- segmentacja klientów
- psychologiczne podejście handlowca i reakcje klientów,
- typy osobowości, modele komunikacji i symetria w biznesie
- zdobywanie przewag konkurencyjnych i formuły kotwiczenia,
- scenariusze rozmów w indywidualnym opracowaniu uczestników,
- ćwiczenia dotarcia do osoby decyzyjnej w trzech krokach.

3. Moduł "Sesje Trenerskie z Uczestnikami"

W pierwszej części warsztatu trener prowadzi rozmowy z klientami na podstawie list przygotowanych według indywidualnych kryteriów segmentacyjnych.

Sesje realizowane są w zespołach trzyosobowych (trener+2 uczestników), z wykorzystaniem funkcji głośnomówiącej i nagrania rozmów. Na zakończenie ustalany jest zestaw zadań do wykonania przed kolejnym spotkaniem warsztatowym.

4. Moduł "WARSZTAT DEBIUTY"

W drugiej części uczestnicy pracują w zespołach (trener i dwóch uczestników) na bazie indywidualnych scenariuszy.

Podczas 2-godzinnych sesji modyfikujemy sposób prowadzenia rozmowy, strukturę scenariusza oraz elementy wpływające na postawę i reakcje klientów, wspierając budowanie relacji i współpracy.

5. Moduł „ WARSZTAT UTRWALENIA” I PODSUMOWANIE

Podczas trzecich warsztatów oceniamy stopień wdrożenia modelu. Sesje odbywają się w dotychczasowych zespołach, są prowadzone przez uczestników z wykorzystaniem trybu głośnomówiącego i nagrywania. Uczestnicy otrzymują informację zwrotną z sugestiami zmian.

Podsumowanie projektu:

- Omówienie efektów działań i realizacji celów szkolenia
- Wskazanie najbardziej przydatnych praktyk
- Wręczenie nagród liderom zmiany
- Ankieta dla trenera
- Certyfikaty ukończenia szkolenia

System wsparcia aktywności

W ofercie zawarte jest wdrożenie autorskiego systemu wsparcia aktywności uczestników w rozwoju naturalnych predyspozycji. System zawiera raportowanie bieżących aktywności z wykorzystaniem szablonu opartego o Google Sheets. Przejrzysty i intuicyjny interfejs pozwala na raportowanie aktywności w 15 sekund z komputera lub telefonu. Po zakończonym projekcie wdrożony system pozostaje do dyspozycji zamawiających na czas nieokreślony.

> Raport aktywności

zakres dat:

	Osoba	Telefony	Rozmowy	Maile	Wyceny	Sukces	Przypis	MAIL/ROZ
1	Jan Kowalski	185	148	112	46	31	17 417 zł	76%
2	Ewa Nowak	600	460	311	115	79	48 507 zł	68%
3	Mariusz Pokrywka	502	409	284	98	69	44 206 zł	69%
4	Edward Adamczyk	89	73	54	21	14	8 180 zł	74%
5	Karolina Szydło	386	319	226	81	51	33 742 zł	71%
6		-	-	-	-	-	0 zł	
7		-	-	-	-	-	0 zł	
8		-	-	-	-	-	0 zł	
9		-	-	-	-	-	0 zł	
10		-	-	-	-	-	0 zł	
11		-	-	-	-	-	0 zł	
12		-	-	-	-	-	0 zł	
13		-	-	-	-	-	0 zł	
14		-	-	-	-	-	0 zł	
15		-	-	-	-	-	0 zł	
16		-	-	-	-	-	0 zł	
17		-	-	-	-	-	0 zł	
18		-	-	-	-	-	0 zł	
19		-	-	-	-	-	0 zł	
20		-	-	-	-	-	0 zł	
		1 762	1 409	987	360	244	152 054 zł	70%

■ Telefony ■ Rozmowy ■ Maile ■ Wyceny ■ Sukces

Lepsza efektywność sprzedaży

Dzięki bieżącemu raportowaniu łatwiej identyfikujesz deficyty i szybko wprowadzasz usprawnienia.

Skuteczna kontrola wyników

Regularne raporty pomagają utrzymać tendencję wzrostową oraz realizację planu.

	Telefony	Rozmowy	Maile	Wyceny	Sukces	Przypis	Notatka	Raport?
1 sty	21	19	19	10	9	6 464 zł	-	TAK
2 sty	18	15	13	7	5	3 442 zł	-	TAK
3 sty	13	11	8	3	1	506 zł	-	TAK
4 sty	21	15	13	7	3	1 628 zł	-	TAK
5 sty	12	9	5	2	1	791 zł	-	TAK
6 sty								
7 sty								
8 sty	21	16	8	2	1	427 zł	-	TAK
9 sty	14	12	11	1	1	209 zł	-	TAK
10 sty	-	-	-	-	-	0 zł	-	NIE
11 sty	3	2	2	1	1	194 zł	-	TAK
12 sty	10	7	3	1	1	329 zł	-	TAK
13 sty								
14 sty								
15 sty	-	-	-	-	-	0 zł	-	NIE
16 sty	21	18	16	10	5	3 917 zł	-	TAK
17 sty	17	16	7	2	1	538 zł	-	TAK
18 sty	24	24	13	3	1	1 108 zł	-	TAK
19 sty	20	17	14	6	2	1 850 zł	-	TAK
20 sty								
21 sty								
22 sty	13	10	4	1	1	572 zł	-	TAK
23 sty	9	8	8	1	1	196 zł	-	TAK
24 sty	-	-	-	-	-	0 zł	-	NIE
25 sty	19	16	10	4	2	1 056 zł	-	TAK
26 sty	6	4	3	1	1	789 zł	-	TAK
27 sty								
28 sty								
29 sty	4	4	2	1	1	143 zł	-	TAK
30 sty	8	8	6	3	2	677 zł	-	TAK
31 sty	5	4	4	0	0	214 zł	-	TAK
	279	235	169	64	39	25 050 zł		



Zarządzaj swoimi zasobami

Dzisiejsze aktywności:

 Nieudostępnione



* Wskazuje wymagane pytanie

Osoba *

Wybierz

Data *

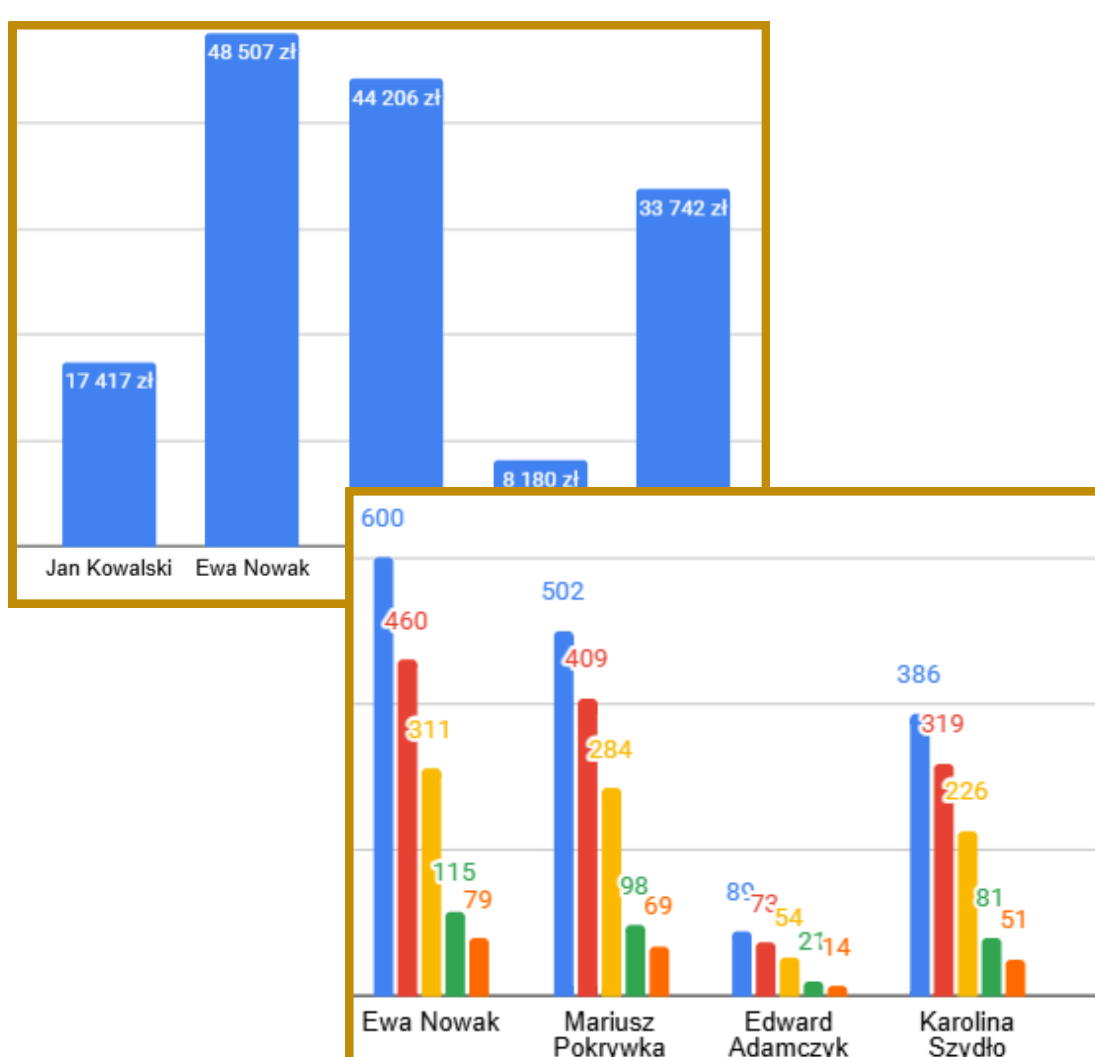
Data

Zwiększona motywacja zespołu

Zastosowanie systemu
dostarcza pracownikowi
satysfakcji z
uzyskiwanego postępu
w rozwoju.

Budowanie kultury organizacji uczącej się

Stałe monitorowanie i analiza działań sprzyja systematycznej poprawie umiejętności i wyników sprzedażowych.

[illegible]

System umożliwia wdrożenie zarządzania nawykowymi aktywnościami i automatyzacją procesu na każdym etapie realizacji sprzedaży.



JAK_PRACUJEMY

Warsztaty “KOMUNIKACJA W TELEMARKETINGU” są realizowane w systemie stacjonarnym lub ON-LINE.

Nie prowadzimy warsztatów telefonicznych “dzień po dniu” dla tych samych uczestników, gwarantując czas na testy i wdrożenie nowych rozwiązań.



CZEGO OCZEKUJEMY OD UCZESTNIKÓW

- **POZYTYWNEGO NASTAWIENIA** do współpracy,
- **KONCENTRACJI** na każdym etapie szkolenia,
- **SYNERGII** ze otwartością na dzielenie się rozwiązaniami,
- **ZAANGAŻOWANIA** w tworzeniu nowych modeli działania
- **AKTYWNOŚCI** na warsztatach,
- **PRZYGOTOWANIA** bazy klientów,
- **DOBREGO HUMORU.**



iKreatywni.pl to firma szkoleniowo-doradcza działająca od 2017 roku, angażująca trenerów i praktyków sprzedaży. Tworzymy i modyfikujemy modele pracy, koncentrując się na zasobach i potencjale uczestników. Pomagamy rozwijać umiejętności komunikacji interpersonalnej i zwiększać efektywność działań sprzedażowych.

Wspieramy firmy poszukujące sposobów na poprawę zaangażowania, wydajności i wzrostu. Prowadzone przez nas szkolenia i warsztaty usprawniają procesy związane z pozyskiwaniem klientów, budowaniem relacji, negocjacjami i finalizacją sprzedaży.

Nasze projekty uwzględniają indywidualne predyspozycje uczestników, wspierając rozwój kompetencji w zgodzie z ich osobowością. Wskazujemy jak w rozwoju kompetencji samodzielnie diagnozować obszary do poprawy i wdrażać skuteczne zmiany. Testujemy i doskonalimy rozwiązania, dążąc do przekraczania oczekiwań w realizacji marzeń.

Efekty mierzymy zaangażowaniem uczestników oraz postępami w kluczowych obszarach rozwojowych. Nasze warsztaty to przestrzeń dla odwagi, wizji i kreatywności – w atmosferze otwartości, humoru i pozytywnej energii.

**Artur Stankiewicz**

a.stankiewicz@ikreatywni.pl
+48 601 453 016

ZESPÓŁ:**Artur Stankiewicz**

Przedsiębiorca, trener biznesu, menedżer sprzedaży z trzydziestoletnim doświadczeniem. Z wykształcenia magister ekonomii. Swoje doświadczenie zawodowe zdobywał głównie w branżach finansowej, ubezpieczeniowej, medycznej i transportowej.

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu budowania kompetencji wspierających sprzedaż w kanałach dystrybucji oraz w efektywnej obsłudze klienta. Pomaga i inspiruje do wdrażania nowych, odważnych rozwiązań zawodowych. Wspiera strategie zmian, opierając je na trwałych relacjach i partnerskiej współpracy biznesowej. Prowokuje do działania, pobudzając do rozwoju i wydobywając z ludzi ich najlepsze umiejętności – bo nie każdy rodzi się z talentem sprzedażowym w DNA. Zachęca do odwagi w działaniu, wskazując na wartość zarówno sukcesów, jak i porażek jako kluczowych elementów rozwoju.

Orędownik systematycznej, wytrwałej i mądrej pracy, która prowadzi do kształtowania dobrych nawyków – a te z kolei umożliwiają realizację własnych pragnień, marzeń i celów, zarówno zawodowych, jak i osobistych.

**Błażej Proksa**

b.proksa@ikreatywni.pl
+48 720 986 690

Błażej Proksa

Doświadczony specjalista praktyk w zakresie ubezpieczeń i finansów z wieloletnim stażem, zdobytym w towarzystwach ubezpieczeniowych oraz w sektorze dystrybucyjnym. Posiada szeroką wiedzę w zakresie ryzyka transportowego i możliwości zabezpieczenia pokrycia finansowego. Wyznaje zasadę projektowania zakresu ubezpieczenia dopasowanego do specyfiki wykonywanych transportów oraz możliwych zdarzeń.

Posiada wiedzę w szerokim spektrum proponowanych produktów rynku ubezpieczeń transportowych osadzonych w zapisach prawa transportowego i ubezpieczeniowego, którą skutecznie przekazuje jako trener.

Pasjonat samorozwoju, optymalizacji procesów oraz psychologii biznesu. Wiedzę teoretyczną skutecznie łączy z praktyką. Twórca systemu zarządzania aktywnościami wspierającego procesy wdrażania zmian do nawykowego stosowania praktyk prowadzących do osiągnięcia celów.

Technik informatyk i absolwent Uniwersytetu Meritum na kierunku zarządzanie zasobami ludzkimi.

Dane kontaktowe:



+48 729 053 820
+48 601 453 016



szkolenia@ikreatywni.pl



AMG MEDICAL EQUIPMENT SP. Z O.O.
ul. B. CZERWIŃSKIEGO 6
40-123 Katowice, Poland