

Skuteczne handlowanie. Jak budować współpracę z klientem i odważnie windykować należności. Zestaw multimedialny.

Autorzy: [Jarosław Holwek](#), [Jerzy Gut](#), [Wojciech Haman](#)

Handlowanie to sztuka, której opanowanie zapewnia sukces. Pozornie niewinne rozmowy z klientami i kontrahentami tak naprawdę są polem bitwy na argumenty, którą Ty możesz zwyciężyć. Sam zdecyduj czy chcesz. Jeśli tak -- sięgnij po profesjonalne, użyteczne narzędzia handlowe i windykacyjne, które pomogą Ci osiągać zdumiewające efekty w Twojej pracy.

Zestaw multimedialny "Skuteczne handlowanie. Jak budować współpracę z klientem i odważnie windykować należności" ma na celu przeprowadzenie Cię przez cały proces sprzedaży -- od nawiązania kontaktu, przez trudne sytuacje negocjacyjne aż po odbiór należnych pieniędzy. Mamy nadzieję, że zestaw pomoże w Twoim zawodowym rozwoju. Jego elementy wzajemnie się uzupełniają, dzięki temu będziesz mógł z niego korzystać na różne sposoby, w zależności od preferencji i sytuacji, w których się znajdujesz.

"Zawartość merytoryczna tego specjalnego, multimedialnego zestawu szkoleniowego jest dorobkiem piętnastoletnich doświadczeń Grupy Szkoleniowej Kontrakt-OSH oraz naszych Klientów, którym zawdzięczamy interesujące szkolenia oraz pouczające uwagi i wskazówki."

Autorzy

Z zestawu dowiesz się:

- Jak budować dobry kontakt z klientem?
- Jak prowadzić negocjacje handlowe w oparciu o interesy?
- Jak radzić sobie z zastrzeżeniami i brakiem zainteresowania klienta?
- Jak budować w sobie dystans do trudnych sytuacji handlowych i windykacyjnych?
- Jak budować powagę sytuacji w rozmowach o należnościach?
- Jak radzić sobie z trudnymi grami i manipulacjami klientów w sytuacjach handlowych i windykacyjnych?

Przećwicz własne sposoby reagowania na trudne sytuacje handlowe i windykacyjne.

Zestaw multimedialny zawiera:

- Książkę "Skuteczne handlowanie. Jak budować współpracę z klientem i odważnie windykować należności".
- Zeszyt ćwiczeń.
- "Zajrzyj na warsztat" -- dwie płyty DVD z nagranyimi fragmentami warsztatu szkoleniowego Grupy Szkoleniowej Kontrakt-OSH.
- trzy płyty CD z wykładami.

Spis treści:

Skuteczne handlowanie. Jak budować współpracę z klientem i odważnie windykować należności **Wstęp (11)**

CZĘŚĆ I PODSTAWOWE REGUŁY GRY HANDLOWEJ (15)

1. Jak zrozumieliśmy, że handlowanie to gra? (17)

- Dlaczego klienci grają? (23)

2. Filozofia handlowania: najważniejsze jest zadowolenie klienta (27)

- Pozytywna transakcja handlowa (30)
- Rozmawiaj o potrzebach i obawach klienta. Zrozum jego interesy (36)

3. Najważniejsze "narzędzia" poznawania i rozumienia interesów klienta (43)

- Trudne pytania. Nie daj się zbyć byle czym (46)
- Parafraza. Jak słuchać i nie wchodzić z klientem w polemikę? (55)
- Parafraza. I co dalej? (60)

CZĘŚĆ II DEBIUTY HANDLOWE (63)

4. Pierwszy kontakt z klientem (65)

5. Zbuduj ludzki kontakt i zainteresuj się potrzebami klienta (69)

6. Debiutowe gry klienta (77)

- Gra "Nie mam czasu" (80)
- Gra "To mnie nie interesuje" (85)
- Przejmowanie klienta od konkurencji (89)
- Gra "Interesuje mnie wyłącznie..." (91)

7. Typy klienta. Jak je rozpoznać i dopasować się do nich? (93)

- Komu pozostawiać wybór, a komu polecać?(JA - INNI) (97)
- Komu przypominać o jego celach, a komu dawać gwarancje? (CELE - PROBLEMY) (104)
- Jak radzić sobie z klientem, który gotów jest kupić wszystko, i jak docenić klienta krytykującego? (ZGODNY - NEGUJĄCY) (108)
- Klient SYSTEMATYCZNY i klient CHAOTYCZNY (116)
- Klient OSOBISTY i klient RZECZOWY (118)
- Typ osobowości a skłonność do wpadania w długi (121)

CZĘŚĆ III GRA ŚRODKOWA. CO OSŁABIA HANDLOWCA I JAK WYKORZYSTUJĄ TO KLIENCI? (127)

8. Mity i stereotypy działania handlowca (129)

- Mit ceny (131)
- Jak przeciwstawiać się mitowi ceny? (134)
- Mit, że konkurencja jest tylko zagrożeniem (137)
- Mit, że klient ma nieograniczone możliwości wyboru (141)
- Mity i stereotypy związane z windykowaniem należności od klientów (146)

9. Trudne zagrywki klienta wykorzystujące stereotypy i lęki handlowca (149)

- Straszanie konkurencją (154)
- Mamienie dużym i długotrwałym kontraktem (156)
- Ultimatum, czyli "ostateczne warunki" (157)
- Osobisty atak na handlowca lub jego firmę (159)
- Rozmiękczenie i niespodziewany atak (Dr Jeckyll i Mr Hyde) (160)
- Co nas najbardziej trafia w zagrywkach klienta? (161)

10. Zachowania asertywne. Sposoby radzenia sobie z typowymi grami klienta (163)

- Stawianie granic klientowi (167)
- Asertywne stawianie granic (169)
- Kiedy musisz lub chcesz odmówić klientowi (Zdarta płyta handlowca) (177)
- Asertywne, profesjonalne reakcje na krytykę klienta (185)
- Zasady postępowania wobec uzasadnionej reklamacji klienta (193)
- Ogólną krytykę sprowadzaj do konkretów (Poszukiwanie krytyki) (196)
- Zamiana oceny na opinię (199)

CZĘŚĆ IV KOŃCÓWKI W NEGOCJACJACH. ZAPOMNIANA SZTUKA TARGOWANIA (201)

11. Targuj się, dając klientowi satysfakcję (203)

- Nigdy nie zgadzaj się na pierwszą propozycję cenową klienta (208)
- Ustupuj z wysiłkiem, stawiając warunki (209)
- Doceniaj klienta, gdy opierasz się jego żądaniom (210)
- Oddzielaj ludzi od problemów, czyli bądź miękki dla ludzi, a twardy dla problemów (211)

CZĘŚĆ V PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY WINDYKACJI HANDLOWYCH (215)

12. Dlaczego klienci nie płacą? (217)

- Biedacy (221)
- Oszuści (fraudzi) (222)
- Gracze (223)

13. Gra "Dłużnik" (227)

14. Czynniki zachęcające klientów do uników i pułapki czyhające na wierzyciela (235)

- Pułapki psychologiczne (238)
- Błędy w polityce handlowej i windykacyjnej firmy (246)

CZĘŚĆ VI CO ROBIĆ Z NIEPŁACĄCYM KLIENTEM? (251)

15. Zasady działania wierzyciela (handlowca-windykatora) (253)

- O co walczymy, dokąd zmierzamy? (257)

16. Wybór drogi kontaktu z klientem-dłużnikiem (261)

- Kontakt telefoniczny (264)
- Kontakt osobisty (266)
- Kontakt pisemny (267)

17. Zasady rozmów z dłużnikami (269)

- Szybko reaguj (271)
- Kontaktuj się z odpowiednią osobą (272)
- Używaj jasnego i jednoznacznego języka (272)
- Umawiaj się bardzo precyzyjnie (273)
- Odślaniaj intencje, zadawaj pytania! (273)
- Uważnie słuchaj (273)
- Bądź konsekwentny (274)

18. Procedura windykacyjna (275)

- Pierwszy kontakt (280)
- Negocjacje (284)

CZEŚĆ VII GRY PSYCHOLOGICZNE (293)

Gry i wymówki klientów-dłużników (295)

- Gra na czas (298)
- Gra na biedę (301)
- Gra na krwiopijcę (303)
- Gra reklamacyjna (306)
- Gra "inni mi nie płacą" (309)

CZEŚĆ VIII SANKCJE (311)

20. Typy sankcji (313)

- Sankcje we współpracy (315)
- Sankcje prawne (317)
- Sankcje psychologiczno-społeczne (321)

21. Zapowiadanie sankcji klientowi (325)

CZEŚĆ IX ROLA INFORMACJI W WINDYKACJI (331)

22. Dane o dłużniku (333)

- Informacje o osobie dłużnika (338)
- Informacje o firmie dłużnika (343)
- Informacje mogące świadczyć o dużym ryzyku transakcji (350)
- Informacje o historii współpracy (352)

Zakończenie (355)

Skuteczne handlowanie. Jak budować współpracę z klientem i odważnie windykować należności. Zeszyt ćwiczeń Wstęp (5)

1. Budowanie kontaktu (7)

2. Radzenie sobie z debiutowymi zagrywkami klienta (11)

3. Rozpoznawanie potrzeb (21)

4. Odmowa handlowa (27)

- 5. Radzenie sobie z krytyką i uogólnioną oceną (31)**
- 6. Standard rozmowy windykacyjnej (35)**
- 7. Radzenie sobie z wymówkami klientów-dłużników (39)**
- 8. Targowanie (49)**