

Badanie potrzeb

Szkolenie z **badania potrzeb** koncentruje się na umiejętnościach niezbędnych do skutecznej analizy i odkrywania rzeczywistych potrzeb klienta. Dzięki odpowiednim pytaniom i technikom rozmowy uczestnicy nauczą się, jak przeprowadzać efektywne rozmowy, które prowadzą do pełnej diagnozy potrzeb biznesowych. Kurs pomoże w budowaniu relacji z klientem, co jest kluczowe dla efektywnej sprzedaży.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie jest skierowane do pracowników działów sprzedaży, konsultantów, menedżerów i wszystkich osób, które w swojej pracy mają na celu zrozumienie rzeczywistych potrzeb klientów i dostosowanie ofert do ich oczekiwań. Idealne dla osób pracujących w sprzedaży B2B, doradztwie biznesowym oraz w branży usługowej.



Korzyści

- Zwiększenie efektywności rozmów sprzedażowych poprzez lepsze rozumienie i diagnozowanie potrzeb klientów.
- Umiejętność przeprowadzania szczegółowych analiz procesu decyzyjnego i kryteriów wyboru klienta, co poprawi trafność oferty.
- Rozwój umiejętności komunikacyjnych, w tym aktywnego słuchania i budowania relacji, które prowadzą do lepszej współpracy z klientem.
- Zdolność do rozpoznawania nieuświadomionych potrzeb klienta, co umożliwi dostosowanie oferty do jego rzeczywistych oczekiwań.
- Zwiększenie skuteczności w budowaniu zaufania i długofalowych relacji z klientami.



Program szkolenia

1. Rozmowa z klientem o potrzebach

- Prowadzenie rozmowy odkrywającej potrzeby
- Budowanie poczucia bezpieczeństwa (kontraktowanie, intencja, prawo do NIE)
- Elementy SPIN Selling
- Diagnoza sytuacji i potrzeb biznesowych
- Zaawansowane rodzaje pytań

2. Analiza procesu decyzyjnego

- Pytania o proces decyzyjny
- Rozmowa o budżecie na wczesnym etapie
- Identyfikacja osób decyzyjnych
- Rozpoznanie kryteriów wyboru klienta
- Mapowanie procesu zakupowego

3. Techniki pogłębiania potrzeb

- Pytania faktograficzne, genetyczne, hipotetyczne, kartezjańskie
- Sondowanie ukrytych motywacji
- Weryfikacja i podsumowanie ustaleń
- Rozpoznawanie nieuświadomionych potrzeb
- Tworzenie mapy potrzeb klienta

4. Budowanie relacji w badaniu potrzeb

- Utrzymywanie otwartości klienta
- Techniki aktywnego słuchania
- Potwierdzanie zrozumienia potrzeb
- Budowanie zaufania w trakcie rozmowy
- Praktyczne ćwiczenia z badania potrzeb



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane.



Czas trwania

2 dni / 12 godzin

Język

Język – polski

Materiały – polskie