

# CROSS-SELLING I UP-SELLING

## Jak ugryźć więcej z dotychczasowego biznesu?

### Cel szkolenia

Celem szkolenia jest dostarczenie wiedzy z obszaru cross-sellingu i up-sellingu. Pokażemy czym są oraz jak cenne są te narzędzia w realiach wysokiej konkurencji rynkowej. Przedstawimy uczestnikom pełną Listę Dobrych Praktyk w tym obszarze oraz przećwiczymy konkretne sytuacje sprzedażowe z użyciem tych narzędzi.



Korzyści z tego szkolenia to w krótkim czasie maksymalne wykorzystanie tego, co daje nam już istniejący portfel klientów. Profesjonalnie zastosowany cross-selling i up selling w krótkim czasie dają biznesową satysfakcję obu stronom. Każdy uczestnik szkolenia zostanie wyposażony w narzędzia jeszcze skuteczniejszej sprzedaży. Każdy uczestnik szkolenia będzie widział jak i gdzie wypracować wartość dodaną dla rozwoju swojego biznesu.

### Korzyści ze szkolenia

## Program szkolenia

- Co to jest cross-selling i up-selling?
- Cross-selling. Koncepcja sprzedaży krzyżowej - komplementarnej/uzupełniającej
- Up-selling. Koncepcja sprzedaży dodatkowej - poprzez podnoszenie wartości i funkcjonalności zakupionych towarów
- Myślenie cross-sellingowe i up-sellingowe - bezwzględny wymóg naszych czasów!
- Maksymalizacja zysków z jednej transakcji
- Struktura rozmowy sprzedażowej w formule cross-sellingu i up-sellingu
- Na którym etapie sprzedaży stosować cross-selling i up-selling?
- Formuła: Cecha - Zaleta - Korzyść na usługach cross-sellingu i up-sellingu
- Potrzeby klienta a cross-selling i up-selling
- Jak pomóc klientowi podjąć decyzję zakupu wykorzystując ideę cross-sellingu i up-sellingu?
- Techniki „otwierania portfela” Klientów
- Narzędzia cross-sellingu i up-sellingu:
  - Jak korzystać z bazy Klientów?
  - Klasyfikacja potencjalnych Klientów
  - Klasyfikacja generalna
  - System pięciogwiazdkowy
  - Wybór klientów (*firm/nazwisk*) z listy

- Cross-selling i up-selling w praktyce
- Najlepsze wzorce! Mc Donald's, Shell, Stat Oil, ..... - mistrzostwo cross-sellingu.
- Tworzenie trwałej więzi z klientem w corss-sellingu i up - sellingu
- Korzyści z cross-sellingu i up-sellingu:
  - dla klienta
  - dla nas
- **Ćwiczenia praktyczne z cross-selling'u i up-selling'u - przykłady uczestników szkolenia!**

### Metodologia szkolenia

Szkolenie to ma charakter interaktywny, gdyż w procesie uczenia się oraz zdobywania konkretnych umiejętności, w równym stopniu angażują wszystkich uczestników.

W czasie szkolenia tworzymy narzędzia dla uczestników, poruszając się w obszarach:

- ✓ pozyskiwania i utrwalania **wiedzy**
- ✓ zdobywania nowych **umiejętności**
- ✓ rzeczywistej refleksji nad naszymi **postawami**, które są „matrycami” naszego sukcesu.

- Ćwiczenia, rozwiązywanie realnych sytuacji, konkretnych problemów uczestników szkolenia przez nich samych z pomocą trenera (*ćwiczenia te są realizowane indywidualnie, w parach, w grupach*)
- Dyskusje moderowane
- Feedback trenera (*komentarze, oceny, naprowadzanie na optymalne rozwiązania = facylitacja, sugestie rozwiązań*)
- Analiza studiów przypadków (*case study's*)
- Odgrywanie ról - scenki + video feedback (*na życzenie klienta*)
- Interaktywne mini wykłady (*do 20% czasu szkolenia*)
- Indywidualne prace nad rozwojem kompetencji w określonych obszarach
- Testy i kwestionariusze (*uczestnicy dowiedzą się więcej na swój temat*)
- Gry i zabawy szkoleniowe (*„energizer's”*)

### Metody, techniki „narzędzia szkoleniowe



Powyższy program szkolenia jest autorskim programem trenera/partnera Centrum Edukacji i Biznesu. Wszystkie materiały chronione są prawami autorskimi ich autorów i właścicieli. Kopiowanie, modyfikowanie oraz transmitowanie elektronicznie lub w inny sposób, powielanie, wykorzystywanie i dystrybucja zawartych tu materiałów dozwolona jest wyłącznie za zgodą właściciela.