

## **POZIV NA OTVORENI SPECIJALISTIČKI SEMINAR**

*Unapređenje efikasnosti prodaje  
bankarskih proizvoda u segmentu  
malih i srednjih preduzeća*

**Termin: 08. i 09. jun 2017.**

**Beograd**



## Opis seminara

Osnovni cilj treninga je da omogući učesnicima dublje razumevanje, prenošenje adekvatnih praktičnih iskustava i unapređenje znanja u sledećim oblastima:

- ✓ osnovni elementi teorije prodaje - šta je **suština prodaje** bankarskih proizvoda;
- ✓ kako izbeći **najčešće greške** prodavaca bankarskih proizvoda
- ✓ magični krug prodaje - **4 faze procesa** prodaje;
- ✓ **selekcija klijenta** kao otpočinjanje prodajne funkcije;
- ✓ kako napraviti dobar **plan** prodajnih aktivnosti i racionalno rasporediti vreme
- ✓ koji način **kontakta** sa klijentom odabrat i kako stvoriti mogućnost da se zaključi prodaja
- ✓ kako voditi **sastanak** sa klijentima, ponuditi adekvatnu finansijsku uslugu i zaključiti posao;
- ✓ kako unaprediti **cross selling** veštine;
- ✓ kako planirati **naredne korake i aktivnosti**;

## Sadržaj

### Modul 1 - Osnovi teorije prodaje

- Osnovni elementi procesa prodaje bankarskih proizvoda
- Proces prodaje sa stanovišta prodavca
- Proces prodaje sa stanovišta kupca
- Prepreke koje sprečavaju prodavca i kupca da postignu dogovor oko transakcije

### Modul 2 – Najčešće greške prodavaca bankarskih proizvoda

- Koje su najčešće greške prodavaca bankarskih proizvoda i kako ih izbeći
- Kako unaprediti prodajne veštine

### Modul 3 – Magični krug prodaje - 4 faze procesa prodaje

- Planiranje
- Kontakt
- Sastanak sa klijentima
- Naredni koraci

### Modul 4 – Planiranje prodajnih aktivnosti

- Kako pravilno postaviti prodajne ciljeve
- Kako napraviti odabir klijenata koje treba kontaktirati
- Koji način za kontakt izabrati
- Kako racionalno koristiti vreme namenjeno prodaji

- Praktičan zadatak za sve učesnike treninga – napraviti plan aktivnosti i listu prioriteta, na bazi postavljenih parametara, diskusija i komentari

#### **Modul 5 – Kontakt sa klijentima**

- Različiti načini za kontakt sa klijentima i njihova upotreba
- Telefon kao “najbolje sredstvo” za kontakt posle sastanka
- Kako najbolje iskoristiti ekonomičnost/efikasnost upotrebe telefona
- ESCape proces za prevazilaženje primedbi i prepreka
- Praktičan primer – simulacija telefonskog razgovora sa klijentom od strane trenera / učesnika treninga, diskusija i komentari

#### **Modul 6 – Sastanak sa klijentima**

- Kako izgraditi poverenje i započeti sastanak
- Konkretna vs. Opšta pitanja
- Struktura i tok prodajnog sastanka
- Identifikovanje potreba klijenta
- Kako prezentovati finansijsku ponudu klijentu
- Kako prevazići otpor i primedbe klijenata na prezentovanu ponudu
- Kako zaključiti posao, tj. napraviti prodaju
- Cross selling kod bankarskih proizvoda
- Praktičan primer – simulacija prodajnog sastanka od strane trenera / učesnika treninga, diskusija i komentari

#### **Modul 7 – Naredni koraci**

- Ključ za planiranje prodajnih aktivnosti
- Značaj određivanja prioriteta

### **Ciljna grupa**

Poslovi sa pravnim licima:

- Account menadžeri iz organizacionog dela poslovanja sa privredom
- Zaposleni u filijalama na različitim funkcijama – rukovodioci filijala, account menadžeri, saradnici i dr.
- Rukovodioci u organizacionim delovima zaduženi za oblast poslovanja sa privredom i dr.

### **Benefiti za učesnika**

Edukacija učesnika o osnovnim elementima i fazama procesa prodaje, sagledavanje najčešćih grešaka prodavaca bankarskih proizvoda i saveta o tome kako ih izbeći. Učesnici će biti u prilici da proces prodaje sagledaju kroz sve njegove faze i upoznaju se sa specifičnostima i najbitnijim elementima svake od njih, uz praktične primere i zadatke. Posebna pažnja će biti posvećena unapređenju prodajnih veština u direktnom kontaktu sa

klijentima na sastanku kao najbitnijoj fazi svakog procesa prodaje, gde će kroz niz praktičnih primera i aktivno učešće polaznika seminara biti prezentovan osnovni model strukture i toka prodajnog sastanka, način na koji se može zadobiti poverenje klijenata, pitanja koja treba postavljati u cilju identifikacije potreba klijenta, način na koji klijentu predstaviti ponudu, prevazići otpor i primedbe i zaključiti posao, tj. napraviti prodaju.

### **Broj učesnika, trajanje, datum i mesto održavanja**

- Broj učesnika po grupi: do 15
- Trajanje obuke: 2 dana
- Datum: 08. i 09. jun 2017. godine
- Mesto održavanja: Hotel Šumadija, Beograd

### **Trening metode i pristup**

Naša obuka je veoma interaktivna, program je dizajniran tako da upotpuni i razvije znanja i veštine učesnika obuke, a temelji se na transferu teorijskih i praktičnih znanja i iskustava od strane našeg cenjenog predavača. Koncept obuke podrazumeva odnos 70% : 30% u korist praktičnog rada, u poređenju sa sticanjem teorijskih osnova.

Metodologija rada sa učesnicima se sastoji od:

- Interaktivnog predavanja i diskusije
- Praktičnih vežbi i studija slučajeva
- Pitanja i odgovori

### **Satnica**

08.45 – 09.00 Dolazak učesnika

09.00 – 10.30 **Obuka**

10.30 – 11.00 *Pauza*

11.00 – 12.30 **Obuka**

12.30 – 13.30 *Pauza za ručak*

13.30 – 15.00 **Obuka**

15.00 – 15.30 *Pauza*

15.30 – 17.00 **Obuka**

## O nama

Finnok edukacija i konsalting je osnovana sa ciljem profesionalne edukacije u finansijskom i korporativnom sektoru.

Mi okupljamo tim veoma iskusnih predavača iz bankarskog i korporativnog sektora, koji poseduju višegodišnje relevantno iskustvo, što obezbeđuje visok nivo kvaliteta u oblasti profesionalne edukacije za finansijski sektor i privredu, konsalting i realizaciju projekata.

Osnovno usmerenje nam je edukacija u finansijskom sektoru, a prednost naših treninga je što su dizajnirani uvažavajući tržišne trendove i potrebe u finansijskim organizacijama, a sa ciljem maksimalne primenjivosti znanja svakog pojedičanog učesnika. Treninzi su razrađeni prema modulima i dominantno su zastupljeni praktični primeri.

Naš program za obuku postavlja standarde i omogućava učesnicima da unaprede svoja znanja i veštine, što utiče na unapređenje nivoa uspešnosti kompanije u celini.

FINNOK tim, osim na tržištu Srbije, deluje regionalno, odnosno pokriva i tržišta Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Makedonije.

Takođe, razvili smo poseban koncept in-house trening programa, sa ciljem kontinuirane edukacije i maksimizacije učinaka edukacije.

## O predavaču

**Ratko Hajder** ima preko **15 godina radnog iskustva**, od čega 12 godina u bankarstvu.

Nakon završenog Ekonomskog fakulteta i nekoliko godina provedenih u realnom sektoru, karijeru u bankarstvu je započeo u Raiffeisen banci a.d. Beograd, gde je bio zadužen za poslovanje sa mikro preduzećima i preduzetnicima, od samog početka razvoja tog segmenta poslovanja, kao **rukovodilac Odeljenja za prodaju mikro klijentima** (Head of Micro Sales Department).

Poslednjih 6 godina je zaposlen u VTB Banci a.d. Beograd na mestu **rukovodioca Odeljenja za mala i srednja preduzeća** (Head of SME Department).

S obzirom na ekspertizu u domenu prodaje bankarskih proizvoda pravnim licima, učestvovao je u **nekoliko projekata i održao veliki broj internih trening programa** na temu unapređenja efikasnosti prodaje i prodajnih veština u radu sa ovim segmentom klijenata.

## Cena

Cena učešća na seminaru iznosi **350 EUR**, uvećano za PDV (u dinarskoj protivvrednosti, po srednjem kursu NBS na dan uplate), po učesniku.

Cena seminara uključuje štampani trening materijal, sertifikate o učešću, osveženje u pauzama i ručak za svakog učesnika treninga.

Više informacija o načinu prijavljivanja i profakturi za uplatu možete dobiti putem e-maila:

[office@finnok.com](mailto:office@finnok.com)  
[vojislav.doder@finnok.com](mailto:vojislav.doder@finnok.com)

**Finnok edukacija i konsalting doo**