

# Egyedi ügyfélkezelés a gázpiacon

Kompakt kurzus a sikeres energiapiaci értékesítés támogatására

2014. február 19-20., Budapest

2 nap – 2 modul:

## 1. Szektorspecifikus értékesítési ismeretek

- Ügyfél-szegmentáció a földgázpiacon
- Az ügyféligenyek termékesítése és beárazása
- Kereskedelmi feltételek, szerződéskötés
- Az értékesítés aktuális jogszabályi háttere

## 2. Értékesítési készségfejlesztés

- Energiapiaci értékesítés egyedisége
- Kapcsolati értékesítés alkalmazása vállalati ügyfelek esetében
- Eredményorientált üzleti kommunikáció
- Értékesítési tárgyalások lebonyolítása vállalati ügyfelekkel

### A szeminárium szakemberei:

*Szakmai együttműködő partnerként az EnAcTeam energiapiaci szakértői csoport tagjai*

- *Bali Gábor, földgázpiaci szakértő*
- *Nagy Péter, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner*
- *Nagy Norbert, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner*

*és dr. B. Schmidt Gábor, ügyvéd - kiemelt szakterületek: energetika (főként földgázszektor), energetikai szabályozás, fogyasztóvédelem*



# 1.nap: 2014. február 19., szerda

**09.00 – 12.30 Szektorspecifikus értékesítési ismeretek – Egyedi ügyféligények és kiszolgálásuk a független tanácsadó szemszögéből**

## Ügyfél-szegmentáció a földgázpiacon

- Ügyfélspecifikumok
- Nagykereskedelmi termékek vs. fogyasztói értékesítés
- Fogyasztói termékképzés
- Kockázatok csökkentése fogyasztó oldali termékképzéssel
- Egyedi kezelés vs. tömeges értékesítés és célzott marketingkampányok
- Ügyfél-kategóriák és szempontok
  - Rendszerhasználati tarifarendszer
  - Teljesítmény-lekötés
  - Fogyasztói méret

## Az ügyféligények termékesítése és beárazása

- Árazás
  - Az árazás fő elemei
  - Az árak kialakítása
  - Klasszikus, TTF vegyes képletes és fix áras konstrukciók
- Rendszerhasználati díj képzése

## Kereskedelmi feltételek, szerződéskötés

- Mennyiség meghatározása, kötelező igénybejelentés
- Korlátozási besorolás meghatározása
- Biztonság vs. rugalmasság
- Rugalmassági feltételek, kötbér, pótdíjak
  - Kapacitástúllépés
  - Take or pay szerződés
  - Havi, negyedéves, éves eltérések és azok büntetése
  - Szezonális felhasználók kérdése
- Havi, napi vásárlási lehetőségek

**A blokk előadója az EnAcTeam energiapiaci szakértői csoport tagja:**

**Bali Gábor, földgázpiaci szakértő**

*Közben kávészünet 10.30 - 11.00*

*12.30 – 13.30 Ebédszünet*



## 13.30 – 17.00 Értékesítési készségfejlesztő blokk I. rész – *Kapcsolati értékesítés alapelvei a földgázpiacon*

### Stratégiák az ügyfelek megszerzésére, kezelésére és megtartására

#### **Energiapiaci értékesítés egyedisége**

- Mit adunk el? - Energiapiaci termékek és szolgáltatások
- Kiknek adunk el? – Vállalati energiapiaci ügyfelek jellemzői és elvárásai
- Mi kell ahhoz, hogy sikeresek legyünk? - Sikeres energiapiaci értékesítő jellemzői

#### **Kapcsolati értékesítés alkalmazása vállalati ügyfelek esetében**

- Kapcsolati értékesítés modellje, a tranzakció helyett a kapcsolat előtérbe helyezése
- Új ügyfelek megkeresésének technikái, telefonos és személyes megkeresés jellegzetességei
- Bizalom és hitelesség kialakítása
- Igények teljeskörű feltárása, és a célirányos kérdezőtechnika
- Testreszabott ajánlatok kialakítása, haszonérvelés és felmerülő kifogások kezelése
- Megállapodás és szerződéskötés
- Meglévő ügyfélkapcsolatok ápolása az ügyfelek megtartása érdekében
- Panaszok és reklamációk kezelése és átfordítása lehetőségekké

*A blokk saját élményen alapuló, tapasztalati tanulásra, és a résztvevők aktív bevonására épít, amely során az ismeretátadás a szakmai kérdések tréninggyakorlatokon keresztüli feldolgozásán keresztül valósul meg.*

#### **A blokk facilitátorai az EnAcTeam energiapiaci szakértői csoport tagjai:**

**Bali Gábor**, földgázpiaci szakértő

**Nagy Péter**, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner

**Nagy Norbert**, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner

*Közben kávészünet 15.00 - 15.30*

*17.00 A nap zárása*



## 2. nap: 2014. február 20., csütörtök

### **09.00 – 12.30 Értékesítési készségfejlesztő blokk II. rész – Értékesítési tárgyalások sikeres lebonyolításának feltételei**

#### **Az értékesítés eredményorientált üzleti kommunikációja**

##### **Ügyféltypusok viselkedési stílusok alapján**

- Ügyfelek különböző típusai, jellemzői és elvárásai
- Célirányos, ügyfélre szabott kommunikáció, a különböző ügyféltypusok kezelése
- Saját viselkedési stílus és az ügyfél viselkedési stílusa közötti eltérések tudatos menedzselése

##### **Értékesítési tárgyalások lebonyolítása vállalati ügyfelekkel**

- Sikeres értékesítési tárgyalás jellemzői
- Tárgyalási előkészületek feladatai
- Értékesítési tárgyalások lehetséges menete
- Alkalmazható tárgyalási stílusok és stratégiák
- Alku és alkupozíció menedzselése
- Tárgyalások zárása

*Az előző naphoz hasonlóan a blokk saját élményen alapuló, tapasztalati tanulásra, és a résztvevők aktív bevonására épít, amely során az ismeretátadás a szakmai kérdések tréninggyakorlatokon keresztüli feldolgozásán keresztül valósul meg.*

#### **A blokk facilitátorai az EnAcTeam energiapiaci szakértői csoport tagjai:**

**Bali Gábor**, földgázpiaci szakértő

**Nagy Péter**, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner

**Nagy Norbert**, energiapiaci szakértő, értékesítés-fejlesztési tréner

*Közben kávészünet 10.30 - 11.00*

*12.30 – 13.30 Ebédszünet*



## 13:30-15:00 A földgázpiaci ügyfélmenedzsment jogszabályi és piaci környezete

### Az értékesítés aktuális jogszabályi háttere

- A földgáz belső piacának közös szabályairól szóló 2009/73/EC Irányelv hatása a magyar gázpiacra
- GET várható változásai és annak hatása a piaci szereplőkre
- A GET végrehajtási rendeletének aktuális módosítása
- Az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerepe a gáz szektor szabályozási rendszerében
- Egyéb szabályozási aktualitások

### **A blokk facilitátora:**

**dr. B. Schmidt Gábor**, ügyvéd

15.00 A nap zárása



# Jelentkezési lap

Nettó részvételi díj	2014. január 3-ig	2014. január 4-től
<b>Egyedi ügyfélkezelés a gázpiacon</b>	199.000 Ft + áfa	249.000 Ft + áfa

1. Résztevő	2. Résztevő
Név:	Név:
Beosztás:	Beosztás:
Osztály:	Osztály:
*E-mail:	*E-mail:
Telefon / Fax*:	Telefon / Fax*:
3. Részvételt engedélyező neve	4. Adminisztratív kapcsolattartó
Név:	Név:
Beosztás:	Beosztás:
Osztály:	Osztály:
*E-mail:	*E-mail:
Telefon / Fax*:	Telefon / Fax*:
Számlázási cím:	
Irányítószám és város:	
Utca/Postafiók:	

\* E-mail címének és faxszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR rendezvényeiről elektronikus úton is kapjon tájékoztatást.

Dátum:.....

Aláírás:.....

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhöz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő késedelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program-és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk.

Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni.

A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a [www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) honlapunkon tovább tájékozódhat.

