

## Cele szkolenia

### Wiedza

- Etapy obsługi Klienta
- Oczekiwania ma klient wobec obsługi podczas rozmowy handlowej
- Kluczowe elementy rozmowy z klientem decydujące o skuteczności w obsłudze
- Zasady wywierania wpływu

### Umiejętności

- Podejście do klienta – nawiązanie kontaktu z klientem w obsłudze klienta
- Dotarcie do rzeczywistych interesów klienta dzięki zadawaniu pytań i aktywnemu słuchaniu.
- Sprzedaż dzięki prezentacji produktu w odniesieniu do potrzeb, argumentacji „językiem korzyści”
- Wykorzystywanie reguł wpływu społecznego na różnych etapach obsługi Klienta
- Zwiększanie sprzedaży poprzez zastosowanie niewidzialnych technik sprzedaży

## Zakres szkolenia

### 1. Od czego zacząć?

- Cele Klienta, cele handlowca – jak to pogodzić?
- Etapy obsługi Klienta

### 2. Nawiązanie kontaktu z Klientem

- Pierwsze wrażenie – i co dalej?
- Dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji
- Konstruktynna komunikacja w kontakcie z Klientem

### 3. Identyfikacja potrzeb Klienta

- Sytuacja, dążenia, potrzeby Klienta
- Kontrola komunikacji werbalnej
- Techniki zadawania pytań
- Techniki aktywnego słuchania (parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie)

### 4. Prezentacja oferty

- Metody argumentacji w kontakcie z Klientem
- Techniki wywierania wpływu
- Przekonywanie i techniki perswazji
- Język korzyści

### 5. Co zrobić z obiekcjami?

- Po pierwsze – zapobiegaj
- Reakcja na obiekcje i zastrzeżenia
- Kontrola emocji
- Czy handlowiec może być asertywny?

### 6. Zamknięcie rozmowy

- Sygnały zamknięcia
- Podsumowanie rozmowy
- Zwiększanie sprzedaży - cross selling, up selling, down selling
- Zakończenie rozmowy



Zajęcia prowadzone są w formie warsztatowo - treningowej. Podstawowe treści przekazywane są przez w formie mini-wykładu lub prezentacji. Zasadniczą część szkolenia stanowią zadania i ćwiczenia praktyczne realizowane grupowo lub indywidualnie, testy umożliwiające diagnozę kompetencji, symulacje, gry, dyskusje oraz analizy przypadków dostosowane do tematyki szkolenia.

Zapraszam do udziału w szkoleniu 

*Janusz Sulowski*

