

## **Obsługa klienta. 2 dni**

1. Efektywne prowadzenie rozmów handlowych w różnych sytuacjach. Aktywne słuchanie. Zadawanie pytań. Test umiejętności słuchania. Najczęstsze błędy popełniane w czasie rozmów handlowych.

1.1. Specyfika rozmowy handlowej. Mowa narzędziem pracy handlowca.

Właściwości głosu i mowy

1.2. Kształtowanie własnego wizerunku w roli nadawcy komunikatu w celu uzyskania pozytywnego odbioru.

2. Główne umiejętności komunikacyjne.

3. Komunikacja perswazyjna.

4. Komunikowanie jako podstawa skutecznej rozmowy handlowej. Cechy efektywnej komunikacji. Reguły prowadzenia skutecznego dialogu w procesie sprzedaży.

5. Etapy procesu sprzedaży:

- Trafne rozpoznawanie potrzeb klienta
- Wskazywanie zalet produktu i korzyści dla klienta; główne korzyści poszukiwane przez nabywców produktów przemysłowych
- Analiza motywacji klientów do zakupów produktów danej firmy
- Osiąganie porozumienia. „Klient jest celem działania, sprzedaż jest efektem”
- Podejmowanie wspólnych decyzji
- Komunikowanie się
- Argumentowanie i perswazja
- Uczenie się
- Wywieranie nacisków
- Rozwiązywanie problemów
- Uwzględnienie specyfiki różnych typów klienta

6. Podstawowe nastawienia w obsłudze klienta

- Na współpracę
- Na konfrontację
- Analityczno- problemowe

7. Czynniki decydujące o sukcesie w procesie sprzedaży:

- Informacje
- Umiejętność integracji spraw
- Zaangażowanie
- Gotowość do podjęcia ryzyka
- Odporność i stan psychiczny
- Znajomość brudnych chwytów i perswazji
- Umiejętne zarządzanie czasem
- Sprzedaż przez korzyści

8. Porteret psychologiczny skutecznego handlowca.

- Zapewnienie klientowi zrozumienia korzyści z zakupu
- Uzasadnienie potrzeby zakupu
- Oferta pewności gwarancji
- Zapewnienie klientowi poczucia ważności i utrzymanie pewności uczciwej ceny

9. Metody odpięrania zastrzeżeń i radzenia sobie z krytyką.

**Formy realizacji: wykład, ćwiczenia warsztatowe , psychodrama, zadania symulacyjne**