

Komunikacja i perswazja w kontakcie z klientem

Cel szkolenia:

Uczestnik po odbyciu szkolenia powinien posiadać następującą wiedzę i umiejętności:

- Wiedzę na temat komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Umiejętność wykorzystania narzędzi komunikacyjnych w swojej pracy
- Umiejętność posługiwania się technikami werbalnymi w kontakcie z klientem
- Umiejętność dopasowania rodzaju argumentacji i technik perswazji do typu klienta
- Umiejętność wykorzystania technik reagowania na obiekcje klienta
- Umiejętność asertywnego reagowania na zastrzeżenia klienta

Grupa docelowa oraz wymagania:

- Przedstawiciele handlowi
- Osoby zajmujące się obsługą klienta

Program szkolenia

I moduł - Rola komunikacji w kontakcie z klientem

- składniki komunikacji
- pierwsze wrażenie
- zasady komunikacji niewerbalnej
- zasady komunikacji werbalnej

II moduł – Werbalne techniki komunikacji z klientem

- rola pytań w rozmowie
- aktywne słuchanie
- język korzyści
- dopasowanie języka sprzedaży do typu klienta

III moduł – Argumentacja i perswazja w rozmowach handlowych

- reguły wywierania wpływu społecznego
- sposoby argumentacji
- sposoby zamknięcia procesu sprzedaży

IV moduł – Sposoby radzenia sobie z obiekcjami klienta

- badanie potrzeb klienta
- rodzaje pytań
- techniki reagowania na obiekcje i zastrzeżenia

V moduł – Asertywność w rozmowach handlowych

- definicja asertywności
- komunikaty Ty/Ja
- asertywny styl komunikacji
- asertywna odmowa

Metodologia:

- Szkolenie ma formę aktywnego warsztatu i treningu umiejętności miękkich
- Podstawowe treści przekazywane są przez trenera w formie wykładu i case study
- Prezentacja multimedialna
- Ćwiczenia warsztatowe wykonywane przez uczestników na sobie
- Metodologia pracy oparta o cykl uczenia się ludzi dorosłych
- Warsztaty wymagające aktywnego udziału i zaangażowania uczestników w zajęciach
- Gwarantujemy bardzo efektywne wykorzystanie czasu przeznaczonego na szkolenie i duże doświadczenie trenera prowadzącego szkolenie

Trener prowadzący:

Anna Lepiarz

Dyplomowany psycholog społeczny, certyfikowany trener biznesu, praktyk w dziedzinie dostarczania usług dla klienta i zarządzania pracownikami.



Korzyści dla uczestników:

- Zdobyć umiejętności komunikacyjnych (werbalnych i niewerbalnych) przydatnych w pracy z klientem
- Umiejętność rozpoznania typów klienta i wykorzystania odpowiednich narzędzi komunikacyjnych
- Wykorzystanie języka korzyści by poprawić atrakcyjność swoich ofert
- Umiejętność wykorzystania sposobów argumentacji, technik zbijania obiekcji i asertywności by uzyskać jeszcze lepsze wyniki sprzedażowe i zatrzymać przy sobie klienta

Czas trwania szkolenia:

- 1 dzień/ (8) zegarowych zajęć z przerwą na lunch i kawę

Wielkość grupy:

- 4-10 osób

Miejsce szkolenia:

- Siedziba klienta lub hotel Galicja w Wieliczce

Koszt uczestnictwa w szkoleniu:

- 2500 PLN

Cena obejmuje:

- Prowadzenie zajęć przez doświadczonego trenera praktyka
- Komplet materiałów szkoleniowych dla Uczestników
- Konsultacji z trenerem w trakcie szkolenia
- Certyfikat ukończenia szkolenia

Do zapewnienia przez klienta (w opcji – w siedzibie klienta)

- Salę szkoleniową wraz z niezbędnym wyposażeniem (m.in. stoły, krzesła, rzutnik, Flip-chart)

Informacje dodatkowe:

Osoby zainteresowane szkoleniem zapraszamy do kontaktu:

Przemysław Lepiarz

przemek.lepiarz@alpol.net.pl, Tel: 606-823-517