

PROGRAM SZKOLENIA

Doskonalenie procesu sprzedaży (8 dni)

1. Poszukiwanie wiedzy o kliencie.
2. Pozycjonowanie siebie i własnej firmy
3. Odkrywanie źródeł decyzji i motywacji zakupowych klientów.
4. Narzędzia wzmacniania i utrwalania odkrywanych potrzeb i problemów klientów
5. Budowa prawidłowych relacji z klientami
6. Kto jest naszym klientem? Typy i rodzaje klientów.
7. Zasady profesjonalnej obsługi klientów.
8. Sposoby i techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami klientów.
9. Powody dla których klienci odchodzą i nie kupują.
10. Standardy wizyty biznesowej u klienta nowego i stałego.
11. Telefoniczna obsługa klienta
12. Kształtowanie umiejętności przyjmowania i udzielania informacji zwrotnej.
13. Obrona terytorium psychologicznego. Asertywność w biznesie.
14. Postępowanie w sytuacjach trudnych i niecodziennych w obsłudze klienta.
15. Doskonalenia narzędzi komunikacji interpersonalnych w sprzedaży.
16. Podstawowe prawa i zasady budowania zaufania i wiarygodności u klientów.
17. Dostrojenie (dopasowanie) się do klienta.
18. Prowadzenie (przewodzenia) klienta. Budowa dobrego rapportu z klientem.
19. Uwalnianie kreatywności w biznesie.
20. Matryca umysłu handlowca. Sprzedaż po przez zmysły.
21. Język specyficzny w biznesie. Predykaty językowe.
22. Stereotypy myślowe klientów. Metaprogramy.
23. Język perswazji i wywierania wpływu w obsłudze klienta.
24. Trening narzędzi budowania przewagi i stymulowania pożądanych zachowań klientów.
25. Strategie podejmowania decyzji.
26. Podstawowe narzędzia copywritera.
27. Psychosemantyka w praktyce handlowca. Słowa zakazane.
28. Implikacje i presupozycje w dialogach i tekstach perswazyjnych.
29. Implikacje, metafory i cytaty jako skuteczne narzędzia walki rynkowej.
30. Zarządzanie doświadczeniem klienta. Planowanie strategii kontaktu z klientem.