

Zapytaj nas
o dofinansowanie
szkolenia



SZKOLENIE OBSŁUGI KLIENTA

Przygotowujemy dokumentację i wszystkie formalności

Kompleksowe szkolenie jednego dnia w przestrzeni biznesowej klienta, podczas którego uczestnicy przejdą intensywny kurs teoretyczny i praktyczny z zakresu obsługi klienta i zwiększenia sprzedaży.



Szkolenie
Obsługi Klienta

Określenie problemów oraz potrzeb uczestników

- analiza poznawcza -
- określenie potrzeb uczestników -
- określenie problemów z obsługą klienta -
- określenie specyfiki branży i klientów -

Analiza typów osobowości klientów

- analiza zachowania klienta -
- budowanie skutecznego komunikatu -
- w oparciu o charakter klienta -
- technika obsługi klienta trudnego -

Metody budowania relacji

- reguły dobrego pierwszego wrażenia -
- schematy skutecznej komunikacji -
- techniki komunikacji neurolingwistycznej -



Budowania marki sprzedawcy i lokalu

- posługiwanie się wiedzą o produkcie
- zasada sześciu
- prowadzenie rozmowy z klientem
- wykorzystanie słów kluczowych

Skuteczne techniki zwiększenia sprzedaży

- kompleksowy proces sprzedaży
- metody i techniki sprzedaży
- język korzyści i elementy perswazyjne

Merchandising w lokalu

- podstawowe zasady merchandisingu
- efektywne zarządzanie wnętrzem
- sprzedaż krzyżowa



CZĘŚĆ TEORETYCZNA

Pierwsza część szkolenia obejmuje zajęcia teoretyczne dopasowane w indywidualny sposób do potrzeb firmy.

Oprócz wiedzy merytorycznej szkolenie obejmuje: ćwiczenia tematyczne, elementy budowania marki, elementy motywacyjne i inne.

PRAKTYCZNE WARSZTATY

Intensywne warsztaty, podczas których uczestnicy za sklepową ladą odgrywają scenki tematyczne w towarzystwie kamery. Dzięki temu, podczas odtwarzania nagrania, każdy uczestnik ma szansę przeanalizować własną postawę i zachowanie podczas obsługi klienta.



PARTNERZY STRATEGICZNI

