

Навыки эффективной коммуникации с клиентом в продажах и в обслуживании

Управление продажами

Даты проведения семинара:

12.03-12.03.2020 09.06-09.06.2020 17.09-17.09.2020

Москва

8 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Клиентоориентированность и стандарты эффективных продаж и обслуживания клиентов

- Чего хотят клиенты, что значит для них качественное обслуживание?
- Персональная и процедурная стороны обслуживания
- Факторы качественного обслуживания клиентов

Политика и стандарты обслуживания клиентов

- Что означает фраза "Клиент всегда прав"?
- Что такое "ориентация на клиента"?
- Кто отвечает за качественное обслуживание клиентов?
- Чего хотят клиенты, что значит для них качественное обслуживание?
- Персональная и процедурная стороны обслуживания
- Факторы качественного обслуживания клиентов

Этапы процесса обслуживания клиентов

- Какие шаги необходимо совершить для достижения успеха в обслуживании клиентов?
- Этапы обслуживания клиентов

Коммуникативные навыки в продажах и обслуживании клиентов

- Коммуникативные навыки, необходимые для эффективного общения с клиентом
- Коммуникативная компетентность в обслуживании клиентов
- Умение передать ощущение доброжелательности
- Использование различных коммуникативных каналов
- Учет содержательных и личностных факторов в общении
- Невербальная коммуникация, использование жестов и мимики

Установление контакта с клиентом

- Создание доверия и позитива в общении
- Установление и поддержание эффективного контакта с клиентами
- Управление психологическим контактом

Выявление потребностей клиента

- Как узнать, в чем нуждается ваш клиент?
- Можно ли угадать потребности клиента, не вступая с ним в контакт?
- Как определить тип вашего клиента?
- Уточнение потребности клиента
- Способы получения информации от клиентов.
- Приемы сбора и анализа информации при эффективном обслуживании
- Умение слушать и дать клиенту быть услышанным
- Приемы и техники активного слушания
- Техники конструктивных вопросов

Презентация товара/услуг

- Что поможет сделать презентацию более убедительной?
- Аргументация предложения клиенту: техника «язык пользы»,
- Техника «опора на ключевые слова клиента»
- Техника «Свойства - связка- Выгода»
- Как определить тип вашего клиента?
- Презентация товаров/ услуг разным типам клиентов

Как завершить взаимодействие с клиентом так, чтобы он вернулся снова?

Методы проведения:

- Мини-лекции
- Дискуссии
- Работа в малых группах
- Кейсы
- Деловые и ролевые игры.
- Программой также предусмотрена видеосъемка отдельных фрагментов семинара с последующим обсуждением отснятого материала.

Тарифы на участие

БЮДЖЕТ

8 900 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)
- Презентация курса в электронном виде
- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

СТАНДАРТ

10 900 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

В стоимость входит:

все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.
