
OBSŁUGA KLIENTA Z TECHNIKAMI AKTYWNEJ SPRZEDAŻY

Wymiar szkolenia: 32 godziny szkoleniowe

Forma: szkolenie e-learningowe

Program szkolenia:

Zasady profesjonalnej obsługi klienta

Budowanie pozytywnych relacji z klientem

Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb klientów

Elastyczność w kontaktach z klientem

Psychologia klienta

Typologia klientów

Style zachowań klientów

Procesy decyzyjne klientów

Psychologia sprzedaży

Fazy kontaktu sprzedażowego z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:

- nawiązywanie kontaktu
- identyfikacja typu, sytuacji i potrzeb klienta
- prezentacja produktu
- możliwe obiekcje
- zamknięcie kontaktu

Aktywne techniki sprzedaży

Metody rozpoznawania potrzeb klienta

Metody prezentacji produktu

Metody reagowania na obiekcje i trudne sytuacje

Metody finalizacji sprzedaży

Człowiek – najlepsza inwestycja