

# AKADEMIA PROFESJONALNEGO HANDLOWCA

## 1. OBSŁUGA KLIENTA

## 2. PREZENTACJA HANDLOWA

## 3. ZARZĄDZANIE CZASEM I CELAMI W PRACY

## 4. GRY I NEGOCJACJE HANDLOWE

PROGRAM 2014  
AUTO RSKI



*Kompendium wiedzy do skutecznej i przyjemnej obsługi klientów, podane w prostej formie*

## PROGRAM

1. Analiza aktualnego poziomu wiedzy i umiejętności
2. Etapy efektywnej obsługi klienta – 3D
3. Podejście „Can do attitude” – nie strać klienta
4. Profesjonalne pierwsze wrażenie - zasada „Primacy & recency effect”
5. Skuteczne poznawanie potrzeb klienta – „Góra lodowa”
6. Budowanie banku pytań i banku korzyści
7. Technika PARA/SUM
8. Profesjonalna prezentacja oferty techniką PCK – 20/80
9. Entuzjizm i język pogłębionych korzyści
10. Multisensoryczna prezentacja oferty. Praca z obrazem
11. Filozofia budowania długofalowych relacji z klientem
12. Budowanie raportu z klientem
13. Typologia programów informacyjnych a typologia klientów
14. Analiza motywów podejmowanych decyzji przez klientów
15. Profesjonalne reagowanie na zastrzeżenia - technika MILD/APACT
16. Profesjonalna obsługa „trudnego klienta”
17. Efektywne zamykanie sprzedaży. Metoda lejków komunikacyjnych
18. Notatki w obsłudze klienta
19. Wykorzystywanie przestrzeni dosprzedaży
20. Tworzenie indywidualnej strategii pracy



- ✓ Q&A
- ✓ BRYKI
- ✓ ZASADY
- ✓ ŹRÓDŁA
- ✓ ANKIETY
- ✓ TECHNIKI
- ✓ NAGRANIA
- ✓ INSPIRACJE
- ✓ ĆWICZENIA
- ✓ PRZYKŁADY
- ✓ CERTYFIKATY
- ✓ PREZENTACJE
- ✓ FORMULARZE
- ✓ REKOMENDACJE

### SZKOLENIA:

- ✓ ONLINE
- ✓ STACJONARNE
- ✓ OTWARTE
- ✓ ZAMKNIĘTE
- ✓ GRUPOWE
- ✓ INDYWIDUALNE
- ✓ HYBRYDOWE

Szkolenia prowadzone profesjonalnie i z pasją od 2006 roku, video-referencje na YouTube

