



Warsztaty rozwoju

Psychologia kontaktu z klientem. Efektywna obsługa klienta (część II)

Cele :

- Rozszerzenie posiadanej wiedzy o komunikowaniu się i zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji;
- Określenie i wykorzystanie w praktyce mechanizmów sprzedaży i czynników zapewniających sukcesy na tym polu;
- Opanowanie konkretnych umiejętności przydatnych w procesie obsługi klienta.

I. Główne cele pracowników obsługi klienta.

1. Etapy procesu sprzedaży.
2. Podstawowe nastawienia w obsłudze klienta.
3. Czynniki decydujące o sukcesie w procesie sprzedaży.
4. Portret psychologiczny skutecznego handlowca.
5. Metody odpierania zastrzeżeń i radzenia sobie z krytyką.
6. Telefoniczna obsługa klienta jako proces.

II. WYBRANE ELEMENTY TRENINGU ASERTYWNOŚCI.

Trudny klient i jak sobie z nim radzić.

Ćwiczenie asertywnej autoprezentacji z wykorzystaniem reguł komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Forma zajęć: wykład i zajęcia warsztatowe,
Czas realizacji : 1 dzień szkoleniowy - 8 .h

Termin: do uzgodnienia
Uczestnicy: od 8 do 12 osób
Cena warsztatu: do uzgodnienia

Wyślij zapytanie na adres szkolenia@work-point.pl