

Warsztaty rozwoju

Psychologia kontaktu z klientem. Efektywna obsługa klienta.

Cele :

- Rozszerzenie 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. OBSŁUGA KLIENTA JAKO PROCES.

Główne cele pracowników obsługi klienta.

1. Etapy procesu sprzedaży:
2. „Szlifowanie diamentów” - czynniki sukcesu w obsłudze klienta.
3. Gdzie leży klucz do świata klienta
4. Budowanie pozytywnych relacji z klientem.
5. Psychologia klienta – jak zrozumieć motywacje i problemy klientów?
6. Profesjonalna komunikacja z klientem.

II. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY KOMUNIKACJI WERBALNEJ I NIEWERBALNEJ.

Trening skutecznej komunikacji i autoprezentacji (warsztat z użyciem kamery)

1. Podstawowe reguły i zasady komunikacji niewerbalnej.
2. Ćwiczenia warsztatowe z wykorzystaniem psychodramy i ćwiczeń głosowych.
3. Główne umiejętności komunikacyjne.
4. Komunikacja perswazyjna.
5. Komunikowanie jako podstawa skutecznej rozmowy handlowej. Cechy efektywnej komunikacji.
6. Reguły prowadzenia skutecznego dialogu w procesie sprzedaży.

Forma zajęć : wykład i zajęcia warsztatowe z użyciem kamery, psychodrama,
Czas realizacji : 2 dni szkoleniowe po 8 h

Termin : do uzgodnienia
Uczestnicy : maksymalnie 12 osób (pracownicy BOKów)
Cena szkolenia : do uzgodnienia

Wyślij zapytanie na adres szkolenia@work-point.pl