

TRÉNINKY, WORKSHOPY, SEMINÁŘE

Obchodní dovednosti a vyjednávání

Výborná znalost produktu představuje pouze první krok na cestě k úspěšnému obchodu. Jedním z hlavních úkolů obchodníků je pomáhat zákazníkům při jejich rozhodování tím, že dokážou porozumět jejich potřebám, pracovat s jejich argumenty, nabízet řešení a přesvědčivě a srozumitelně zodpovídat jejich otázky. Dovednosti v oblasti komunikace a vyjednávání se tak stávají klíčovými pracovními nástroji všech, kteří se pohybují v obchodní oblasti. Tento kurz provede obchodníky krok za krokem celým prodejním procesem od průzkumu trhu a identifikace potenciálního zákazníka, přes jednotlivé fáze vyjednávání a komunikace včetně zvládnání námitek až po obhájení ceny a uzavření obchodu.

Cíle

Účastníci budou po absolvování kurzu schopni:

- lépe porozumět potřebám zákazníka
- kvalitně se připravit na obchodní jednání
- přesvědčivě se prezentovat
- efektivně komunikovat v obchodním styku
- identifikovat kupní signály a adekvátně na ně reagovat
- konstruktivně reagovat na námítky a argumenty zákazníka
- úspěšně vyjednat
- bránit se manipulaci
- navázat se zákazníkem partnerský vztah

Nástroje

Výklad / nácvik v modelových situacích / hraní rolí / videotrénink / práce se studijními materiály / individuální zpětná vazba

Rozsah

2+2 dny

Obsah kurzu

- reflexe vlastního obchodního stylu
- význam prvního dojmu a image obchodníka
- typologie zákazníků, předsudky a stereotypy
- přístup k zákazníkovi, mapa prodeje
- prodejní techniky a přesvědčivé prvky v prodeji
- techniky řešení námitek, vyjednávání
- kupní signály, techniky uzavření prodeje
- prodej po telefonu, emailem, tváří v tvář
- efektivní kladení otázek
- aktivní naslouchání, empatie
- použití verbálních i neverbálních prostředků komunikace

Motto:

„Vždy jsem si kladl jenom jednu otázku – Co je nejlepší pro našeho zákazníka?“

David Komansky (Merrill Lynch)