

Temat szkolenia 2 : Bezpośrednia obsługa w miejscu sprzedaży

W załączeniu informacje ogólne na temat zagadnień ujętych w programie szkolenia dwudniowego.

Szkolenie zawiera wiele elementów w zakresie teorii obsługi klienta zbieżnych ze szkoleniem w zakresie obsługi przez telefon natomiast część warsztatowa oparta jest na przykładach dostosowanych do potrzeb obsługi bezpośredniej.

Plan szkolenia

1. Podstawy marketingu klienta
2. Związki pomiędzy promocją, sprzedażą i obsługą klienta
3. Różnice pomiędzy klientem indywidualnym i instytucjonalnym
4. Komunikacja werbalna i niewerbalna – różnice i podobieństwa
5. Komunikowani się czyli jak nawiązać i utrzymać dobry kontakt z klientem – mówienie, słuchanie aktywne, rozumienie, zapamiętywanie, akceptowanie, prowadzenie dokumentacji
6. Rola pierwszego kontaktu
7. Akceptacja, wiarygodność, kompetencja
8. Organizacja miejsca przyjmowania klienta
9. Przygotowanie się do rozmowy z klientem
10. Przebieg rozmowy
11. Rozpoznanie potrzeb klienta
12. Metody skutecznej prezentacji i argumentacji
13. Zasady porozumiewania się z klientem
14. Dostosowanie sposobu prowadzenia rozmowy do konkretnego klienta
15. Asertywność w rozmowie telefonicznej
16. Skuteczna komunikacja dwustronna czyli Feedback
17. Bariery i problemy komunikacyjne
18. Radzenie sobie z obiekcjami
19. Trudni klienci – rodzaje i ich charakterystyka, narzędzia identyfikacji
20. Postępowanie z trudnym klientem
21. Zasady obsługi poszczególnych typów trudnych klientów
22. Narzędzia sterowania klientem
23. Sposoby radzenia sobie ze stresem
24. Kodeks obsługi klienta
25. Zarządzanie przez cele i zarządzanie przez problemy
26. Specyficzne cechy obsługi reklamacji, etc.
27. Follow up jako narzędzie zjednywania sobie klientów

Zajęcia mają charakter interaktywny. Występują elementy wykładu, prezentacji, seminarium. Nieodłącznym elementem zajęć są warsztaty grupowe, ćwiczenia indywidualne i testy. W zajęciach wykorzystywane są elementy analizy nagranych w trakcie zajęć kamerą video rzeczywistych zachowań uczestników szkolenia, co stanowi bazę do omawiania komunikacji niewerbalnej ze zwróceniem największej uwagi na najczęściej popełniane przez nich błędy.

W strukturze zajęć dwudniowych dzień pierwszy obejmuje zajęcia w wyniku których słuchacze zdobywają umiejętności ogólne oraz wiedzę na temat tego jak patrzeć i rozumieć poruszana tematykę natomiast dzień drugi poświęcony jest w przeważającej części na zdobywaniu wiedzy szczegółowej, umiejętności operacyjnych czemu służą zajęcia oparte na najciekawszych przykładach zaczerpniętych z życia. Szkolenie stanowi również pierwszy etap weryfikacji przydatności pracowników do zawodu konsultanta telefonicznego.