

Dlaczego?

- ◆ ponieważ chcesz zdobyć nowych i utrzymać dotychczasowych klientów
- ◆ usprawnić proces sprzedaży i obsługi klienta
- ◆ wyróżniać się na rynku i zwiększyć sprzedaż
- ◆ mieć więcej satysfakcji z pracy
- ◆ umieć zaprezentować: siebie samego, image firmy, pomysły, idee, produkty i usługi firmy
- ◆ radzić sobie w trudnych sytuacjach.

OBSŁUGA KLIENTA - 25.10.96 - Mirka Kucharska

- ◆ Kontakt osobisty jako najlepszy sposób pozyskania nowych i utrzymania dotychczasowych klientów.
- ◆ Co sprawia, że klienci pozostają wierni lub odeszli?
- ◆ Czym przyciągnąć klienta, jeżeli nasz produkt lub usługa jest podobny do oferty konkurencji.
- ◆ Właściwa obsługa klienta jako czynnik pozwalający utrzymać wysokie ceny.
- ◆ Jak rozpoznać czego oczekuje dany klient.
- ◆ Komunikacja pozasłowna i umiejętność słuchania w pracy z klientem.
- ◆ Reklamacje - jak je załatwiać aby klient pozostał nam wierny.
- ◆ Praktyczne zasady pracy z klientem trudnym i zdenerwowanym.
- ◆ Techniki pozasłowne w pracy z klientem trudnym.
- ◆ Jak radzić sobie ze stresem w kontaktach z klientem.

TECHNIKI SKUTECZNEJ SPRZEDAŻY - 26.10.96 - Tomasz Domański

1. Techniki nawiązywania dobrego kontaktu z klientem czyli jak zdobyć zaufanie i akceptację.
2. Marketing własnej osoby i marketing firmy.
3. Sztuka słuchania klienta: poznawanie jego potrzeb i oczekiwań
 - ◆ Sztuka zadawania klientom właściwych pytań.
 - ◆ Sztuka zbierania informacji o oczekiwaniach klientów. Badanie rynku.
 - ◆ Poznawanie wątpliwości klienta w zakresie oferowanych mu produktów i usług.
4. Znajomość oferty własnej firmy.
 - ◆ Profesjonalizm w zakresie znajomości oferowanej gamy produktów i usług.
 - ◆ Umiejętność prezentacji podstawowych atutów własnej oferty na tle konkurencji.
5. Sztuka skutecznej argumentacji
 - ◆ Umiejętność przekonywania klienta co do atrakcyjności oferowanych mu produktów i usług.
 - ◆ Umiejętność skutecznej argumentacji. Zasady prezentacji ceny.
 - ◆ Podstawowe kategorie argumentów i ich wykorzystanie w praktyce.
 - ◆ Sztuka wzmacniania i podkolorowywania argumentacji.
6. Sztuka kontrargumentacji
 - ◆ Umiejętność pozytywnego i konstruktywnego reagowania na krytykę ze strony klienta.
7. Umiejętność podsumowania negocjacji i dokonanie sprzedaży.
8. Przewodnik profesjonalnego przedstawiciela firmy

Termin: 25-26.10.96

Miejsce: Toruń

Cena: Udział w całym warsztacie „*Jak zdobyć i utrzymać klienta*” to inwestycja rzędu 780 zł od osoby. Dla firm przysyłających co najmniej 3 osoby kwota ta jest niższa i wynosi 680 zł. od osoby. Udział w jednym wybranym seminarium „*Techniki skutecznej sprzedaży*” czy „*Obsługa klienta*” to inwestycja rzędu 390 zł. od osoby. Kwota ta jest niższa dla firm przysyłających co najmniej 3 osoby i wynosi 350 zł. od osoby. W przypadku rezygnacji na krócej niż 7 dni przed szkoleniem kwota ulega zwrotowi po potrąceniu 25% ze względu na poniesione koszty organizacyjne. Jeżeli firma dokona wpłaty wcześniej niż 20 dni przed szkoleniem otrzymuje 10% zniżkę.

Cena obejmuje udział w warsztatach, materiały szkoleniowe oraz kawę, herbatę i lunch dla uczestników szkolenia.

Formularz zgłoszenia prosimy przesyłać faxem lub listownie na adres:

SCHENK INSTITUTE
ul. Stawki 21/32, 01-040 Warszawa
tel: (22) 38-26-49; 636-90-69

Masz pytania dzwoń:
Katarzyna Wójcicka
tel:(22) 636-90-69; fax: 636-90-71

UWAGA! Szkolenia i doradztwo w zakresie technik sprzedaży i obsługi klienta realizujemy również w formie zajęć wewnątrzzakładowych (in house).



FORMULARZ ZGŁOSZENIA

Tak zgłaszam udział w seminarium: „*Jak zdobyć i utrzymać ...*” **osób**

Sesja..... Ilość pracowników

Imię i nazwisko Stanowisko

Nazwa firmy Branża

Adres

Telefon Fax

Należność w kwocie prześlę na wskazane konto: Schenk Institute

Czy jesteś płatnikiem VAT? Tak Nie
PBK S.A.o/Grodz. Maz.
370057-63151-2700-1-06

Upoważniamy do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu, numer NIP

data

podpis