**PROGRAM SZKOLENIA:**

**Profesjonalizm w komunikacji z klientem:**

- Moja rola, czyli czego oczekuje ode mnie klient? – dyskusja sterowana

- Kryteria obsługi – na co zwraca uwagę klient?

- Budowanie relacji z klientem

- Opracowanie modelu profesjonalnej obsługi klienta – praca w grupach

- Przykładowe scenki: rozmowy z klientem - analiza

**Tworzenie dialogu z klientem:**

- Wstęp (efekt pierwszego wrażenia, mowa ciała, wygląd jako źródło informacji o kliencie)

- Rozwinięcie: umiejętność zadawania pytań (ćwiczenia z zakresu zamiany pytań zamkniętych na otwarte), stosowanie parafrazy

- Zakończenie – umiejętne domykanie rozmów

**Przygotowanie do rozmów:**
- Wyodrębnienie i przećwiczenie umiejętności psychologicznego przygotowania do rozmów (samomotywacja, zwiększenie pewności siebie, autoprezentacja- profesjonalny wizerunek sprzedawcy, nastawienie na sukces).

**Kształcenie umiejętności interpersonalnych w komunikacji z klientem:**

**-** Zastosowanie języka korzyści w rozmowach

- Aktywne słuchanie

- Przykłady rozmów z klientem według wypracowanego standardu

- Analiza i korekta zachowań w kontaktach z klientem

**Projektowanie sprzedaży:**

 - określenie etapów planu działania, zaszczepienie nawyków jego tworzenia i wykorzystania.

- skuteczne sposoby planowania zadań w czasie- osobista organizacja czasu

- techniki sprzedaży - wybór najlepszej strategii działania w relacji z klientem

**Prezentacja oferty** **handlowej:
-** cechy i korzyści kluczowych elementów oferty handlowej

- dostosowanie prezentacji handlowej do indywidualnych potrzeb klienta

**-** sposoby efektywnej argumentacji swojej pozycji. Techniki: parafraza, podsumowania, lustra, poparcia.

- określenie poziomów motywów i wątpliwości. Strategie konfliktu i współpracy

- obserwacja reakcji klienta, wychwytywanie sygnałów zainteresowania klienta

- materiały wspierające sprzedaż

**Oddziaływanie sygnałów podprogowych w komunikacji wspierających sprzedaż:**

- Przekaz werbalny i niewerbalny – interpretacja istotnych potrzeb i motywów klienta