

Jak poradzić sobie w trudnych sytuacjach przy sprzedaży

iO K8STUDIO

Cele i Efekty

- Nabycie umiejętności w zakresie opanowania emocji w stresujących sytuacjach
- Poznanie asertywnych metod radzenia sobie w sytuacji konfliktowej
- Nabycie wiedzy teoretycznej i praktycznej z zakresu postępowania z trudnymi, nieuprzejmymi klientami
- **Nabycie kompetencji** reagowania na agresywnych klientów
- Zdobycie **wiedzy z przeprowadzenia procesu reklamacji**
- Nabycie kompetencji społecznych w zakresie budowania relacji i **wzbudzania zaufania**

Korzyści

Po odbyłym szkoleniu, Uczestnik:

- Posiada umiejętności w zakresie opanowania emocji w sytuacjach stresujących,
- Doskonale radzi sobie podczas obsługi procesu reklamacji wywołując pozytywne emocje u klienta w trakcie całego procesu
- Szybko opanowuje procesy reklamacyjne oraz złość klientów
- Doprowadza do wzmacniania wizerunku marki

Co więcej:

- Pozytywna opinia klientów o tym jak pracownicy skutecznie radzą sobie w trudnych sytuacjach powoduje zaufanie klientów, budowanie pozycji lidera oraz w wzrostu przychodów

HARMONOGRAM

1 DZIEŃ

MODUŁ I

- jak oswoić i uspokoić emocje swoje i klienta

MODUŁ II

- techniki zamknięcia sprzedaży z klientami sklepu

MODUŁ III

- asertywność jako element wpływu i obrony

2 DZIEŃ

MODUŁ IV

- techniki postępowania z nieuprzejmymi klientami
- techniki postępowania z agresywnymi klientami

MODUŁ V

- reklamacje – szansa czy problem, sposoby postępowania

Grupa docelowa

- przedstawiciele handlowi
- osoby odpowiedzialne za sprzedaż usług oraz produktów
- osoby mające bezpośrednio styczność z klientem podczas obsługi procesu reklamacji
- pracownicy działu sprzedaży
- osoby prowadzące sprzedaż w sklepie internetowym oraz mające styczność z obsługą klienta przez telefon

Prowadzący

IZABELA

praktyk sprzedaży / menadżer / trener / coach / konsultant

Ma 20 lat praktyki biznesowej

i doświadczenia zdobytego pracując dla dużych korporacji: ING Banku Śląskiego, Nationale-Nederlanden, Energizer.

Prowadziła z sukcesami pełne procesy

rozwoju efektywności pracowników od rekrutacji, poprzez szkolenia merytoryczne i sprzedażowe do zarządzania i coachingu on the job. **Posiada wieloletnie**

doświadczenie oraz certyfikację trenerską i coachingową. **Prowadziła ponad 800 dni szkoleniowych** i coachingowych.