

Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta

O SZKOLENIU:

Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta, to szkolenie, które podniesie Twoje kompetencje w zakresie prowadzenia procesów sprzedaży i obsługi różnych typów psychologicznych klientów. Dlaczego znajomość typologii klienta jest tak ważna w sprzedaży i obsłudze klientów?

Wspólnym doświadczeniem osób zajmujących się sprzedażą i obsługą klienta jest przekonanie, że nie ze wszystkimi klientami da się rozmawiać w ten sam sposób. Z jednymi komunikacja układa się bardzo dobrze, klient i sprzedawca doskonale rozumieją się, mogą rozmawiać godzinami - "nadając na tej samej fali" szybko dochodzą do porozumienia. Z innymi klientami jest zupełnie odwrotnie, brakuje porozumienia i zrozumienia, handlowiec i klient są sobą zmęczeni i chcą jak najszybciej zakończyć rozmowę... najczęściej na niczym.

Dlaczego tak dzieje się?

Klienci reprezentują różne typy osobowościowe i charakterologiczne. Różnią się od siebie zachowaniami i sposobem komunikacji zupełnie odmiennie traktując handlowca czy specjalistę ds. obsługi klienta. Rozpoznanie typu klienta przez handlowca i w dalszej kolejności przyjęcie odpowiedniej strategii sprzedaży bądź obsługi jest koniecznością, jeżeli chcemy myśleć o efektywnej komunikacji z klientem.

Jakie są typy i typologie klientów w sprzedaży i obsłudze?

Jakie są ich silne i słabe strony?

Jak efektywnie sprzedawać i obsługiwać różne typy klientów?

Na te trzy podstawowe pytania i kilka innych, znajdziesz odpowiedź biorąc udział w szkoleniu z typologii klienta "Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta".

Szkolenie z typologii klientów polecamy:

Handlowcom zajmującym się sprzedażą bezpośrednią (spotkania, wizyty) lub pośrednią (telefon, email).

Specjalistom ds. obsługi klienta i pracownikom biur i obsługi klienta, salonów firmowych, sklepów i innych punktów handlowych.

Managerom zespołów handlowych i obsługi klientów.

CELE SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy na temat różnych typów klientów występujących w procesie sprzedaży i obsługi klienta.

Biorąc udział w szkoleniu "Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta":

Określisz swoją postawę wobec różnych typów klienta.

Poznasz źródła i podstawy różnych zachowań klientów.

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Zdobędziesz wiedzę o różnych typologiach klientów stosowanych w sprzedaży i obsłudze klienta.

Będziesz umiał rozpoznawać i określać najczęstsze typy klientów.

Podniesiesz swoje umiejętności komunikacji sprzedażowej z różnymi typami klientów.

Nauczysz się dostosowywać swoją komunikację do różnych typów klientów.

2 wygodne formy realizacji szkolenia "Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta"

Wybierz najbardziej odpowiednią dla siebie formę udziału w szkoleniu z typów klienta w sprzedaży i obsłudze klienta.

Szkolenie zamknięte dla sił sprzedaży / obsługi klienta Twojej firmy. Rozwiązanie rekomendowane dla grup 4/5 - 12 osób. Termin, miejsce szkolenia są uzgadniane z klientem. Korzyścią jest to, że szkolenie jest prowadzone wg. dedykowanego programu uwzględniające potrzeby szkoleniowe i specyfikę funkcjonowania przedsiębiorstwa klienta.

Szkolenie online. Dedykowane e-szkolenie prowadzone na profesjonalnej platformie internetowej dla Twojej firmy / zespołu. Podobnie jak w wypadku szkolenia zamkniętego zrealizujemy je w oparciu o dedykowany program merytoryczny.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. PO CO JEST KLIENT? KTO JEST KLIENTEM, JAKI JEST KLIENT?

Jakie zadania ciążyą na kliencie i jakie korzyści nam daje?

Balans zadań do korzyści - i kto tu ma trudniej?

Spojrzenie na klienta z zupełnie innej perspektywy niż zawsze

Czy lubimy tych, którym sprzedajemy? A jeśli nie, jak sprzedawać?

2. DIAGNOZA MOJEJ POSTAWY WOBEC OTOCZENIA I KLIENTA

Każdy ma swoją mapę i co to znaczy?

Dlaczego jednych lubimy a innych nie?

Jak walczyć z niechęcią do niektórych osób?

Mój klient. Fajny czy wredny?

3. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY ZACHOWAŃ KLIENTÓW

Potrzeby, motywy, postrzeganie, osobowość etc.

Czynniki kształtujące zaufanie

Jak to wykorzystać w komunikacji z klientem?

4. TYPOLOGIA KLIENTA WG. RÓŻNYCH KONCEPCJI

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Introwertycy, ekstrawertycy, sposoby komunikacji

Nastawienie na cel, nastawienie na relacje - sposoby komunikacji

Egoiści, altruści - sposoby komunikacji

Potulni, nieprzytomni, agresywni - sposoby komunikacji

5. EFEKTYWNE PROCEDOWANIE SPRAW W KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Nawiązanie kontaktu

Rozpoznanie sprawy - techniki umożliwiające lepsze zrozumienie klienta

Załatwienie sprawy

Zakończenie

Pożegnanie

6. RELACJE Z KLIENTEM

Na czym polega relacja z klientem i dlaczego jest ważna?

Jak nawiązywać relacje dokładnie takie, jakie potrzebuje klient, żeby był zadowolony

Różne sposoby nawiązywania relacji z klientem "na chwilę" i z klientem "długoterminowym"

7. RADZENIE SOBIE W SYTUACJI GDY RELACJA STAJE SIĘ TRUDNA

Przyczyny

Czynniki

Praca z trudnym klientem

Jak radzić sobie z negatywnymi emocjami?

Szkolenie "Typy klientów w sprzedaży i obsłudze klienta" poprowadzi:

TRENER: