

Program szkolenia

Obsługa klienta w punkcie stacjonarnym

<https://bloomvise.pl/consulting/training/obsługa-klienta-w-punkcie-stacjonarnym>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Wprowadzenie i psychologia obsługi

- 1.1 Przedstawienie zakresu i celów szkolenia
- 1.2 Identyfikacja wąskich gardeł w obecnym procesie obsługi
- 1.3 Wprowadzenie do kluczowych pojęć z obszaru obsługi klienta

Moduł 2. Komunikacja werbalna i niewerbalna

- 2.1 Podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- 2.2 Rola tonu głosu, mowy ciała i sposobu wypowiedzi w kontakcie z klientem
- 2.3 Znaczenie komunikacji niewerbalnej w sprzedaży bezpośredniej
- 2.4 Wykorzystanie zasad komunikacji w praktyce sprzedażowej
- 2.5 Perswazja w procesie sprzedażowym

Moduł 3. Relacja z klientem

- 3.1 Pierwsze wrażenie i nawiązywanie kontaktu z klientem
- 3.2 Budowanie relacji od początku rozmowy
- 3.3 Aktywne słuchanie
- 3.4 Rola empatii w kontakcie z klientem
- 3.5 Rozpoznawanie potrzeb klienta

Moduł 4. Komunikacja sprzedażowa z klientem

- 4.1 Skuteczny wywiad z klientem z wykorzystaniem pytań otwartych i zamkniętych
- 4.2 Pogłębianie i porządkowanie informacji o potrzebach klienta
- 4.3 Rozpoznawanie problemów i oczekiwań zakupowych
- 4.4 Skuteczne proponowanie rozwiązań
- 4.5 Zwiększanie wartości zakupu poprzez doradztwo sprzedażowe

Moduł 5. Sytuacje wymagające

- 5.1 Komunikacja z trudnym klientem
- 5.2 Przyjmowanie reklamacji od klienta niezadowolonego
- 5.3 Metody rozwiązywania konfliktów
- 5.4 Zachowanie profesjonalizmu w sytuacjach napięcia i emocji

Moduł 6. Symulacje i ćwiczenia

- 6.1 Trening rozpoczynania kontaktu z klientem
- 6.2 Ćwiczenia z badania potrzeb klienta
- 6.3 Symulacje rozmów sprzedażowych z różnymi typami klientów
- 6.4 Analiza reakcji i doskonalenie sposobu prowadzenia rozmowy

Moduł 7. Podsumowanie

- 7.1 Ewaluacja postępów uczestników
- 7.2 Sesja pytań i odpowiedzi
- 7.3 Podsumowanie kluczowych wniosków
- 7.4 Zalecenia do dalszej pracy samodzielnej