

## Program szkolenia

# Proaktywny zespół: obsługa klienta, zaangażowanie i kreatywna sprzedaż

<https://bloomwise.pl/consulting/training/proaktywny-zespol-obsługa-klienta-zaangażowanie-i-kreatywna-sprzedaż>

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

### Moduł 1. Kształtowanie otwartej postawy wobec klienta

- 1.1 Jak skutecznie rozpocząć rozmowę z klientem?
- 1.2 Jak reagować na trudne pytania klientów?
- 1.3 Jak udzielać pomocy w sytuacji braku odpowiedzi (np. szukanie wsparcia w zespole).
- 1.4 Ćwiczenie: Rozpoznawanie potrzeb klienta poprzez aktywne słuchanie.

### Moduł 2. Doradztwo i zwiększanie wartości sprzedaży

- 2.1 Sztuka zadawania pytań, które zachęcają klienta do zakupu.
- 2.2 Symulacje rozmów z klientami z wykorzystaniem modelu: Zrozumienie problemu Empatia Poszukiwanie rozwiązania.
- 2.3 Ćwiczenia praktyczne: Techniki upsellingu i cross-sellingu, dostosowane do specyfiki sklepu.

### Moduł 3. Psychologia obsługi klienta

- 3.1 Rola emocji i pierwszego wrażenia w relacjach z klientami.
- 3.2 Znaczenie szczerości i zaangażowania.
- 3.3 Automotywacja: Jak osobiste zaangażowanie przekłada się na wyniki zespołu?
- 3.4 Rozpoznawanie indywidualnych motywatorów i sposobów ich wzmacniania.

## **Moduł 4. Zespołowość jako fundament sukcesu**

- 4.1 Jak współpraca przekłada się na wyniki całego zespołu?
- 4.2 Ćwiczenie: Analiza ról w zespole – każdy jest ważnym elementem układanki.
- 4.3 Rola liderów w zespole jako mentorów i przewodników.
- 4.4 Jak wyrażać swoje potrzeby i pomysły w zespole?
- 4.5 Budowanie zaufania i jasnej komunikacji w strukturze zespołowej.

## **Moduł 5. Poczucie wspólnego celu**

- 5.1 Gramy do jednej bramki - znaczenie współpracy w kontekście realizacji celu sprzedażowego.
- 5.2 Rozwiązywanie konfliktów i wyzwań w pracy zespołowej.
- 5.3 Tworzenie mapy celów zespołowych i indywidualnych.
- 5.4 Ćwiczenie: Planowanie działań, które wspierają realizację celów dziennych i miesięcznych.

## **Moduł 6. Kreatywność w zespole**

- 6.1 Nowe pomysły na promocję produktów i zwiększenie sprzedaży.
- 6.2 Ćwiczenie praktyczne: Generowanie i selekcjonowanie najbardziej efektywnych pomysłów.
- 6.3 Przykłady kreatywnych działań na rzecz realizacji celów sprzedażowych.
- 6.4 Burza mózgów: "Brakuje nam 10 zł do celu".

## **Moduł 7. Kreatywność w obsłudze klienta**

- 7.1 Niestandardowe sposoby prezentacji produktów.
- 7.2 Burza mózgów: Jak zaskoczyć klienta i podnieść jego satysfakcję?
- 7.3 Proaktywność w działaniu: Jak wyjść z inicjatywą wobec klienta i zespołu?
- 7.4 "Klient niezdecydowany" – jak przekonać go do zakupu?

## **Moduł 8. Techniki zadawania pytań**

- 8.1 Pytania otwarte, zamknięte i pogłębiające.
- 8.2 Kierowanie rozmową za pomocą pytań.
- 8.3 Istota relacji w kształtowaniu lojalnej postawy klienta.