

Program szkolenia

Techniki sprzedaży i obsługi klienta w praktyce kierownika sklepu

<https://bloomwise.pl/consulting/training/techniki-sprzedazy-i-obslugi-klienta-w-praktyce-kierownika-sklepu>

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

Moduł 1. Rola kierownika w sprzedaży

- 1.1 Od „zarządzam sklepem” do „zarządzam doświadczeniem klienta”
- 1.2 Kierownik jako: lider sprzedaży, trener zespołu, wzorzec postawy wobec klienta
- 1.3 Najczęstsze błędy kierowników, które obniżają sprzedaż (nieświadomie)
- 1.4 Dlaczego klienci „czują” atmosferę zespołu – i jak na nią wpływać
- 1.5 Ćwiczenie: Autoanaliza stylu zarządzania sprzedażą (jak mój styl wpływa na wyniki zespołu?)

Moduł 2. Psychologia klienta i decyzji zakupowych

- 2.1 Jak klienci podejmują decyzje zakupowe (emocje vs. racjonalność)?
- 2.2 Różne typy klientów w sklepie: zdecydowany, niezdecydowany, roszczeniowy, „ogłdaczy”, cenowy.
- 2.3 Czego klient naprawdę oczekuje od obsługi (a czego nie mówi)?
- 2.4 Ćwiczenie: Rozpoznawanie typu klienta i dobór stylu rozmowy

Moduł 3. Techniki sprzedaży, które działają w sklepie

- 3.1 Sprzedaż doradcza vs. sprzedaż nachalna
- 3.2 Struktura rozmowy sprzedażowej: pierwszy kontakt, budowanie relacji, badanie potrzeb, rekomendacja, domknięcie.
- 3.3 Skuteczne pytania sprzedażowe (jak nie przesłuchiwać klienta)
- 3.4 Cross-selling i up-selling – kiedy mają sens, a kiedy szkodzą
- 3.5 Ćwiczenie praktyczne: Scenki sprzedażowe na bazie realnych produktów ze sklepu
- 3.6 Ćwiczenie praktyczne: Praca na języku – co mówić, a czego unikać

Moduł 4. Obsługa trudnego klienta i sytuacje kryzysowe

- 4.1 Reklamacje, pretensje, agresja – jak reagować spokojnie i profesjonalnie
- 4.2 Różnica między: klientem trudnym, klientem w emocjach, klientem manipulującym
- 4.3 Jak bronić granic zespołu, nie tracąc klienta?
- 4.4 Rola kierownika w eskalacji sytuacji
- 4.5 Ćwiczenie: Symulacje trudnych rozmów
- 4.6 Ćwiczenie: Gotowe schematy reakcji dla zespołu

Moduł 5. Zarządzanie zespołem sprzedażowym na sali

- 5.1 Jak motywować sprzedawców bez ciągłej kontroli?
- 5.2 Feedback sprzedażowy: jak chwalić, żeby wzmacniać sprzedaż, jak korygować błędy bez oporu i obrony
- 5.3 Jak reagować na: spadek wyników, brak zaangażowania, wypalenie zespołu
- 5.4 Ćwiczenie: Mini-rozmowy rozwojowe z pracownikiem sprzedaży

Moduł 6. Podsumowanie i wdrożenie

- 6.1 Kluczowe wnioski
- 6.2 Co zmieniam od jutra jako kierownik?
- 6.3 Indywidualna lista działań wdrożeniowych