

Profesionální přijímací technik II.:

Prodejní dovednosti a zvládání obtížných situací v zákaznickém servisu

Bojujete s tím, že leckteří vaši zákazníci mají „hluboko do kapsy“?

Chtěli byste zapracovat na své prodejní přesvědčivosti a zajistit tak více práce pro váš servis?

Hledáte cestu jak vycházet s náročnými či nepříjemnými zákazníky?

Potřebovali byste vědět, jak se nenechat „rozhodit“ nepříjemným zákazníkem, dobít „baterie“ a uchovat si elán pro náročnou práci přijímacího technika?

Pak přijďte na tento trénink, kde se:

Dozvíte:

- Jak navázat a prohloubit vztah se zákazníkem,
- O nákupních potřebách zákazníků – jak je rozpoznat a jít jim „naproti“
- Jak služby servisu či autopříslušenství prezentovat skutečně přesvědčivě
- Jak pracovat se zákaznickými námitkami a obavami
- O příčinách zákaznickovy nespokojenosti a možnostech řešení
- O práci s emocemi zákazníka i vlastními
- Jak se vyjadřovat diplomaticky a přitom přirozeně
- O jednoduchých technikách vlastní psychohygieny

Prakticky si vyzkoušíte:

- Všechny fáze prodejního rozhovoru vč. překonávání námitek
- Zvládnout naštvaného zákazníka

Přesvědčíte se:

- Že často jde nabízet a úspěšně prodávat i tam, kde to zpočátku nevypadá
- Že z naštvaného zákazníka lze udělat zákazníka věrného
- Že se vyplatí myslet na vlastní psychohygienu a aktivně na ní pracovat

Těšit se můžete na (forma tréninku):

- Intenzivní diskuzi a výměnu zkušeností
- Hraní rolí a videotrénink
- Řadu aktivizačních metod (u nás se „sedí v první řadě“)
- Zkušeného lektora výborně znalého prostředí autoopravárenství