

Moderný tréningový program zameraný na zlepšenie komunikačných a predajných zručností, osvojenie si princípov uzatvorenia úspešného obchodu a získanie istoty pri komunikácii so zákazníkom.

## OBSAHOVÉ ZAMERANIE PROGRAMU

### Profesionalita predajcu

#### Interpersonálna komunikácia

- ▶ neverbálne prejavy správania
- ▶ verbálna komunikácia, komunikačné kanály
- ▶ prijímanie informácií, aktívne počúvanie
- ▶ techniky kladenia otázok, reagovanie na otázky
- ▶ chyby posudzovania, spätná väzba

#### Telefonický kontakt, ako správne komunikovať cez telefón

- ▶ základné pravidlá pri telefonickom rozhovore
- ▶ špecifiká komunikácie cez telefón
- ▶ vytvorenie pozitívneho vzťahu s klientom cez telefón
- ▶ zvládanie stresových situácií v telefonickom kontakte s klientom
- ▶ riešenie modelových situácií

#### Predajné zručnosti

- ▶ obchodné jednanie, predajný rozhovor – fázy, priebeh
- ▶ identifikácia potrieb zákazníka, komunikácia so zákazníkom
- ▶ typológia zákazníka
- ▶ riešenie problémových situácií pri styku so zákazníkom
- ▶ SWOT analýza firmy
- ▶ SWOT analýza produktov
- ▶ SWOT analýza konkurencie
- ▶ prozákaznícka orientácia
- ▶ námietky, presvedčanie, argumentácia
- ▶ nátlakové taktiky a ich zvládanie
- ▶ manipulácia, vybrané techniky asertívneho správania

#### Tréning reálnych predajných zručností

#### Riešenie modelových situácií

## NÁŠ PRÍSTUP KU VZDELÁVANIU

- ▶ orientácia na potreby klienta
- ▶ analýza vzdelávacích potrieb a následné vypracovanie individuálneho vzdelávacieho plánu pre Vašu firmu
- ▶ intenzívny tréningový program s využitím moderných vyučovacích metód
- ▶ follow up aktivity t.j. potréningová starostlivosť podľa požiadavky klienta
- ▶ vypracovanie záverečnej hodnotiacej správy

## PRE KOHO JE PROGRAM URČENÝ

- ▶ predajcovia
- ▶ obchodní zástupcovia, obchodní reprezentanti
- ▶ zamestnanci, ktorí prichádzajú do kontaktu so zákazníkom

## ROZSAH PROGRAMU

- ▶ program odporúčame realizovať ako blok v rozsahu 2 – 3 dni

## POUŽITÉ METÓDY

- ▶ princíp aktívneho sociálneho učenia, zážitok na sebe
- ▶ skupinová diskusia, individuálna práca, práca vo dvojici a skupinová práca
- ▶ analýza problémov, brainstorming, prípadové štúdie
- ▶ sebahodnotenie a spätná väzba s použitím videotechniky
- ▶ modelovanie a prehrávanie situácií, hranie rolí
- ▶ autodiagnostika formou dotazníkov
- ▶ práca s videokamerou pre diagnostické účely

## TRÉNERI

- ▶ profesionálne tímy našich konzultantov, trénerov, lektorov a koučov tvoria špičkoví odborníci z akademickej pôdy a komerčného sektora, ktorí majú potrebné vzdelanie a dlhoročné praktické skúsenosti so vzdelávaním dospelých a sú garantom odbornosti a kvality jednotlivých vzdelávacích produktov

### TM CONSULTING s.r.o.

sídlo:  
Dolnohorská 26, 949 01 Nitra  
office:  
Novozámocká 165, 949 05 Nitra

tel./fax: +421 37 6582 062  
mobil: +421 907 736 117  
e-mail: kmihalovicova@tmconsulting.sk

Viac informácií nájdete na  
[www.tmconsulting.sk](http://www.tmconsulting.sk)

### DÔVERUJTE NÁM

V každom ľudskom snažení je úspech závislý od vedomostí a schopnosti využiť informácie na dosiahnutie cieľa. Vedieť a poznať Vám pomáha presadiť sa.

Už od roku 1992 stojíme pri Vás, aby sme odpovedali na Vaše otázky a prinášali nové informácie, sprostredkovali nové postupy a hľadali spolu s Vami nové riešenia.

Našou odmenou je Váš úspech – úspech viac ako 30 000 našich absolventov.

Dôverujte nám. Dôverujte partnerom, ktorí dávajú jasné odpovede na Vaše otázky.

### ĎALŠIE ŠKOLENIA

Telefonická a e-mailová komunikácia  
Prezentačné zručnosti  
Osobný imidž, spoločenská etika a protokol  
Time manažment  
Zvládanie náročných zákazníkov, sťažností a reklamácie

Logistika  
Marketing  
E-marketing  
Prevencia proti vyhoreniu  
Zvládanie stresu v záťažových situáciách