



# Aby příště nakoupili zase u vás: Jak se při jednání se zákazníky vyvarovat chyb, kterými je nevědomky posíláte ke konkurenci

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Když vám řekne, že se "k vám už nikdy nevrátí", bolí to.

Když si pak navíc spočítáte, kolik peněz u vás každý rok utrácel, ten výpadek tržeb bude bolet ještě víc.

A když pak zjistíte, že se naštvál kvůli tomu, co mu u vás řekli, naštvete se i vy.

Získat nové zákazníky je totiž pěkná dřina.

Ale odehnat je ke konkurenci, to dokáže během pár minut (často nevědomky) kterýkoliv z vašich kolegů:

68 % zákazníků odchází ke konkurenci právě proto, jak se k nim pracovníci chovali, jak s nimi jednali, co jim řekli, jak to řekli...

... a abychom vám pomohli tato drahá nedorozumění ve vaší firmě vymýt (a zastavit tak bolestivý úbytek zákazníků), na speciálním semináři ["Aby příště nakoupili zase u vás: Jak se při jednání se zákazníky vyvarovat chyb, kterými je nevědomky posíláte ke konkurenci"](#) se dozvíte, jak toho dosáhnout.

## Jak přivede tento seminář zpět více zákazníků...

Na semináři se dozvíte:

### 1. Jak nejrychleji odradit zákazníka od dalšího nákupu

- Proč nestačí jen hezký úsměv a hlasitý pozdrav
- Co dalšího od nás zákazníci očekávají
- Jak se může naše snaživost obrátit proti nám
- Co je skutečnou příčinou většiny konfliktů a nedorozumění
- Co nám říká vlastní zkušenost... a proč na ni zapomínáme

### 2. Jak a čím ovlivnit, jak se k vám zákazníci budou chovat

- Jak věcně argumentovat a účinně přesvědčovat
- Jak efektivně klást otázky a řídit rozhovor
- Jak volit otázky, které vedou k jednoznačnému odhalení problému
- Kterých chyb se při naslouchání nejčastěji dopouštíme a proč

- Proč poskytovat informace věcně, stručně a srozumitelně... a čemu tak můžete předejít
- Proč je užitečné vyjasnit si nejasnosti co nejdříve

### 3. Jak působit kompetentně a přesvědčivě a vzbudit u zákazníků respekt

- Jak posilovat vlastní sebedůvěru a sebevědomí
- Kde a jak čerpat odvalu pro jednání s náročnými zákazníky a řešení závažných situací
- Co dělat, když jste ignorován nebo přerušován
- Jak reagovat na lež nebo neoprávněné obviňování
- Jak se vypořádat s odůvodněnou kritikou
- Proč vaše reakce určí, jak se k vám zákazník zachová příště

### 4. Jak řešit konflikty rychle, účinně a bez vypjatých emocí

- Jak a proč zjistit hned v úvodu, co je společným cílem řešení konfliktu
- Proč je důležité zákazníkům pozorně naslouchat a pochopit jejich pohled na věc
- Jak reagovat, když je zákazník rozčilený a útočí na nás
- Jak prostřednictvím empatie zklidnit i toho nejrozčilenějšího zákazníka
- Proč je agresivní přístup jen krátkodobým řešením
- Proč je předčasné navrhnout řešení, když nám zákazník ještě nesdělil všechno

## Jak hodnotí lektorku absolventi dalších seminářů?

*"Praktická cvičení - trénink, nejen "přednáška".*" Ing. Roman Zvolský

*"Řešení situací, které posluchači zmíní přímo ze života."* Zuzana Buroňová

*"Nebyla to jen přednáška, ale šlo o aktivní přístup, zajímavě podávané."* Věra Cháberová

*"Paradoxní problémy kolegů, zjištění, že i ostatní mají problémy, pohled z druhé strany."* P. Špirk

*"Seminář byl zajímavý: Kontakt se všemi posluchači, příklady z praxe, řešení problémových situací."*

Mgr. Stanislava Reithalerová

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Aby příště nakoupili zase u vás: Jak se při jednání se  
zákazníky vyvarovat chyb, kterými je nevědomky  
posíláte ke konkurenci

[+420 585 227 076](tel:+420585227076)