



Nadšení vaším přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Všimli jste si, jak se někteří klienti objednávají a vracejí za jednou z vašich kolegyně (nebo kolegů)?

(Zatímco další zoufale vyhlíží zájemce.)

Oba sice odvádějí svou práci podobně.

U toho prvního se ale klienti cítí z nějakého důvodu lépe.

A vracejí se za ním do vaší firmy, i když vědí, že jinde by dostali lepší cenu.

Tuto dovednost můžete nyní naučit všechny pracovníky, kteří vykonávají jakoukoliv službu pro vaše klienty.

A odnesou si ji ze speciálního semináře "Nadšení vaším přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)".

Praktické tipy, které vám pomohou hned druhý den

Na semináři se dozvíte...

1. Jak ovlivnit atmosféru celého setkání od prvních minut

1. S jakým očekáváním k nám klient přichází (a kdo za to může)
2. Kterí klienti chtějí kamarádský přístup a kteří naopak profesionální
3. Podle čeho poznají ostatní, kdy je náš zájem upřímný... a kdy to jen předstíráme
4. Jak na klienty působí maličkosti, které už nevnímáme, ale oni je vidí poprvé
5. Co může zničit veškerou další snahu, když si na to nedáme pozor

2. Jak si získat klientovu důvěru a prokázat profesionalitu

6. Jak správně reagovat, když klient sám vlastně neví, co chce
7. Co od nás klient očekává a proč to není jen samotná služba
8. Co musíme klientovi říct a ukázat, abychom jej ujistili, že vybral správně
9. Jaké informace o sobě prozradit, aby nás klient přijal za "svého"
10. V jakém momentě začne klient důvěřovat našemu úsudku, názoru a doporučení
11. Proč je získání této důvěry nezbytné před tím, než se pustíme do práce
12. Která drobnost okamžitě zničí veškerou vybudovanou důvěru vůči naší firmě

3. Jak provádět vlastní službu, aby klienta nadchla

13. Proč spočívá rozdíl mezi spokojeným a nadšeným klientem jen v detailech
14. Co potřebuje klient vědět, slyšet a pochopit, než se pustíme do práce
15. Jak moc a o čem s klientem mluvit, aby se cítil komfortně
16. Kdy je mlčení známkou nezájmu a kdy naopak známkou profesionality
17. Jak správně "odkládat a vyzvedávat" klienta, když na nás musí čekat
18. Jak klientovi správně sdělovat negativní informace, aby se neurazil
19. Proč o nás klienti nemluví s ostatními, když jsou spokojeni
20. Z čeho vzniká nadšení, o kterém pak mluví s ostatními

4. Jak správně reagovat v problematických situacích

21. Který tři hrozby ničí klientskou spokojenost nejrychleji
22. Co dělat, když požadovanou službu neposkytujeme
23. Co dělat, když čekáme zpoždění, prodlevy nebo jiné potíže
24. Jak reagovat, když klient začne srovnávat ceny s konkurencí
25. Jak odmítnout nerealistická přání, aniž bychom tím klienta urazili
26. Jak sdělovat negativní informace pozitivním způsobem

5. Jak docílit, aby byl klient spokojen s kvalitou naší služby

27. Podle čeho hodnotí klienti kvalitu vaší práce
28. Kdo a jak ovlivňuje tzv. minimální přijatelnou úroveň naší služby
29. Proč spolu samotné vyřešení problému a klientův dojem nijak nesouvisejí
30. Kdy a proč bude klient nespokojený, i když samotný problém vyřešíme
31. Co musíme klientovi vysvětlit, ukázat a dokázat, aby náš zákrok přijal

6. Jak dosáhnout, aby byl klient s výsledkem služby i její cenou spokojený

32. Jak ovlivňuje cena naší služby klientovo očekávání
33. Jak pozná klient rozdíl mezi dobrým a špatným výsledkem naší práce
34. Jak vnímají klienti ceny našich služeb a s čím je srovnávají
35. Kdy bude klient spokojen s naší cenou, i když zná levnější alternativy
36. Co musí klienti vědět, aby docenili hodnotu naší přípravy, pomůcek a prostředí

7. Jak podpořit návrat klientů i s jejich přáteli

37. Co musí klient pochopit, aby se chtěl opět vrátit
38. Jak správně vysvětlit důvod další návštěvy
39. Jak klienty správně objednávat na další setkání
40. Co klientům prozradit, aby to nevnímali jen jako snahu získat peníze
41. Jak klienty podpořit, aby s sebou přivedli i své známé
42. Co určitě udělat hned poté, co klient své známé přivede

Jak jsou s lektorkou spokojeni účastníci předchozích seminářů

"Profesionální přístup a chování lektorky, výborně zná problematiku." Ing. Jan Aulehla
"Živý sangvinický výklad lektorky, praktická cvičení s jejím komentářem." Radovan Vítek
"Způsob přednášky, praktické ukázky, psychologické poznatky." Zdena Kovářová
"Nácvik konkrétních situací. Osobní testy, návody jak na zákazníky. Malá skupinka lidí. Řešení konkrétních situací." Alena Trubáčková
"Dozvěděla jsem se jak reagovat na odmítavé odpovědi zákazníků, jak alespoň trošku rozpoznat povahové vlastnosti zákazníků." Lucie Marková

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 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: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

Nadšení vašim přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)

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