



Zlatá pravidla péče o zákazníka: Jak z vašich lidí udělat neporazitelnou konkurenční výhodu

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Každý z nás už slyšel, že se máme o zákazníky náležitě starat.

Protože si to ale každý vykládá po svém, mnohdy se naše snaha mine cílem:

Pro některé spočívá péče o zákazníka v tom, že se na něj "americky" usmějí... a pak si hledí svého. Druzí si myslí, že je zákazníky potřeba zahrnout argumenty... a počkat, až se sami rozhodnou. A další tráví povídáním se zákazníky hodiny... aniž by cokoliv prodali.

V mnoha firmách přišli na to, že pouhá "péče o zákazníky" nestačí. Zavedli proto pravidla, jak takovou péči promítnout do zvýšení prodeje. A právě tato pravidla... prokazatelně vedoucí ke zvýšení prodeje prostřednictvím péče o zákazníky... můžete nyní zavést i ve vaší firmě.

Abychom vám pomohli tyto kroky realizovat či zdokonalit i u vás, pro vedoucí pracovníky jsme připravili speciální [seminář](#) „Zlatá pravidla péče o zákazníka: Jak z vašich lidí udělat neporazitelnou konkurenční výhodu“, na kterém vám zkušený poradce Ivan Bureš ukáže, jak při zavádění těchto pravidel postupovat... a na co si dávat pozor.

Jak pomocí péče o zákazníky zvyšovat prodej

Na semináři se dozvíte:

1. Proč bude péče o zákazníky konkurenční výhodou

Uslyšíte, proč význam péče o zákazníky poroste. Dozvíte se, kdy zákazníci nakupují podle ceny... a kdy podle toho, jak se k nim vaši pracovníci chovají. A zjistíte, jak se na rostoucí význam péče o zákazníky připravit již dnes.

2. Jak vytvořit základní systém péče o zákazníky

Poznáte, co je nezbytné udělat před tím, než se o nějaké péči o zákazníky vůbec bavíte. Zjistíte, na jakých základních pilířích fungující péči o zákazníky postavit. A uslyšíte, jaké nástroje máte k vybudování tohoto systému k dispozici... a jak je využít.

3. Jak se o zákazníky „starat“ v každodenní praxi

Na semináři uslyšíte, jak stanovit standardy péče o zákazníky. Poznáte, jak vybírat pracovníky, kteří budou zákazníkům skutečně „sloužit“. A ukážete si, jak musí vypadat každodenní praxe péče o zákazníka, aby se vám zákazníci právě kvůli této zkušenosti vraceli.

4. Jak péčí o zákazníky zvyšovat prodej

Dozvíte se, co je nutné udělat proto, aby péče o zákazníky vyústila ve zvýšení prodeje. Zjistíte, jak monitorovat náklady péče o zákazníky a vyhodnocovat jejich přínos. A získáte nápady, jak ve vaší firmě prostřednictvím péče o zákazníky prodávat více vašich produktů a služeb.

5. Jak se péče o zákazníky vyplatila firmám v zahraničí... a jak se z jejich chyb můžete ponaučit i vy
Na příkladech tuzemských i zahraničních firem uslyšíte, co všechno je možné v oblasti péče o zákazníky realizovat. Jaké tyto přístupy přináší výsledky. A jak se ponaučit i z chyb, kterými tyto firmy prošly... a za které draze zaplatily.

Na semináři se tak během dne mimo jiné dozvíte:

- Proč je každý produkt ve skutečnosti službou
- Jak zjistit, co od vás zákazník skutečně nakupuje
- Proč nezapomínat, že zákazník je především člověk
- Jaké od vás zákazník požaduje „jistoty“ a jak zjistit, zda mu je nabízíte
- Proč musí být nákup ve vaší firmě nákupním zážitkem
- Jak si prostřednictvím komunikace vybudovat se zákazníkem trvalý vztah
- Jak řešit reklamace... a využít je jako příležitost k upevnění vztahu se zákazníkem
- Jak si u zákazníků vybudovat důvěru... a jak zajistit, abyste ji neztratili

A dále uslyšíte:

- Jak si péčí o zákazníka vytvořit „obranný val“ proti konkurenci
- Jaké signály vysílají nespokojení zákazníci a co s tím okamžitě udělat
- Jak se připravit na krize a jak vám to pomůže udržet zákazníky
- Jak oslovit zákazníky, kteří od vás odešli... a dosáhnout, aby se k vám vrátili
- Proč a jak vést evidenci kontaktů se zákazníkem
- Proč u péče o zákazníky počítat také peníze
- Jak vyhodnotit časovou náročnost investic do péče o zákazníka

Jak jsou se seminářem spokojeni lidé, kteří jej již absolvovali

"Líbil se mi věcný, zajímavý a místy i humorný výklad lektora." Jiří Cetl

"Seminář výrazně předčil má očekávání. Nejvíce mě zaujal zajímavý výklad lektora, protkaný mnoha praktickými příklady." Martin Myslivec

"Nejvíce jsem ocenil množství praktických příkladů." Ing. Jiří Hlava

"Každému, kdo chce být v obchodě úspěšný, doporučuji účast na tomto semináři. Nebude zklamán a pro svou praxi si odnese nové poznatky a podněty." Miloslav Langer

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

**Zlatá pravidla péče o zákazníka: Jak z vašich lidí udělat
neporazitelnou konkurenční výhodu**

+420 585 227 076