

Jak myślą klienci?

Skuteczne strategie komunikacyjne w obsłudze klienta

W oparciu o ćwiczenia praktyczne uczestnicy rozwijają umiejętności komunikacyjne w zakresie obsługi klienta i prowadzonych działań handlowych. Celem warsztatu jest trening rozpoznawania typu klienta, a następnie dopasowania formy i treści komunikacji do jego preferencji poznawczych.

Kto powinien uczestniczyć

Dla pracowników na każdym szczeblu organizacji, którzy w zakresie swoich zadań mają do czynienia ze sprzedażą i obsługą klienta

Zakres poruszanych zagadnień

- **Zrozumienie siebie i innych – kluczem do efektywnej sprzedaży i skutecznej obsługi klienta**
- **Siła percepcji, czyli dlaczego mamy problemy w komunikacji z klientami**
- **Postawy i preferencje poznawcze – źródło naszego profilu poznawczego**
 - Postawy: introwersja i ekstrawersja - ekstrawersja - sposób w jaki przeżywamy bodźce wewnętrzne i zewnętrzne
 - Funkcje racjonalne: myślenie i uczucia - sposób w jaki oceniamy i podejmujemy decyzje
- **Style poznawcze w jakich funkcjonujemy w środowisku pracy – charakterystyka**
 - Ognisty czerwony
 - Słoneczny żółty
 - Kojący zielony
 - Chłodny niebieski
- **Rozpoznawanie stylów poznawczych u klientów:**
 - 4 obszary rozpoznawania stylów funkcjonowania
 - Rozwinięcie skutecznych strategii interpersonalnych, czyli jak się dopasować w komunikacji i współpracy z klientami
- **Typy klientów w oparciu o style poznawcze**
 - Energiczny czerwony – styl dominujący
 - Towarzyski żółty – styl ekspresyjny
 - Spokojny zielony – styl przyjacielski
 - Perfekcyjny niebieski – styl analityczny
- **Skuteczne strategie komunikacyjne w obsłudze klienta**
 - Spotkanie handlowe
 - Wykorzystanie czasu
 - Tempo prezentacji
 - Wywieranie wpływu
 - Podejmowanie decyzji



Wymagania wstępne

Znajomość podstawowych zasad prowadzenia rozmowy handlowej i obsługi klienta

Metoda szkolenia

Warsztat:

- analiza studium przypadku
- symulacje - odgrywanie ról
- praca w grupach
- dyskusje, wymiana doświadczeń
- udzielanie informacji zwrotnych
- analiza fragmentów filmów
- praca nad konkretnymi problemami, z którymi uczestnicy spotykają się w życiu zawodowym lub osobistym

Czas trwania szkolenia

2 dni

Poziom szkolenia

Średni