



# Jak přesvědčivě jednat se zákazníky: Praktické postupy, které zabrání zbytečným konfliktům se zákazníky

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Pamatujete si, kdy jste vy sami o některém z dodavatelů řekli: „Tam už se nevrátím“?

A vzpomínáte, co to způsobilo?

Pokud máme stejné zkušenosti, pak důvodem vašeho rozhořčení nebylo to, co jste si u nich koupili...

... ale jak se tam k vám chovali.

Pracovníci si toho někdy nebývají ani vědomi, ale...

- svou přehnanou asertivitou působí na zákazníky agresivně,
- váhavými odpověďmi vyvolávají v zákazníkovi nedůvěru,
- na kritiku reagují obrannou jízlivostí a sarkasmem,

... a svým přístupem nevědomky posílají zákazníky s pocitem „tam už nikdy nevkročím“ nakupovat ke konkurenci.

Abychom vám pomohli podobně bolestivým nedorozuměním zabránit, připravili jsme pro vaše pracovníky v kontaktu se zákazníky speciální seminář, na kterém si význam svého přístupu uvědomí... a uslyší, jak se podobných chyb vyvarovat.

Na semináři "Jak přesvědčivě jednat se zákazníky: Praktické postupy, které zabrání zbytečným konfliktům se zákazníky" se dozvíte...

## Jak tento seminář zvýší spokojenost vašich 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 odvahu 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 navrhovat 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: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

**Jak přesvědčivě jednat se zákazníky: Praktické postupy,  
které zabrání zbytečným konfliktům se zákazníky**

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