



Bez důvěry není objednávka: Jak rozpustit ledy a proměnit odměřené zákazníky v osobní spojení

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Jak dlouho vám trvá, než vám zákazník začne věřit?

Než se vám otevře?

Než odhalí osobní nebo firemní trápení?

A než vám dá skutečnou šanci získat objednávku?

(A ne jen předložit nabídku, kterou pak strčí do šuplíku k ostatním.)

Do té chvíle jsou totiž zákazníci odtažití, nedůvěřiví a hledí jen na cenu.

A až v tomto okamžiku vás přestanou brát jako protivníka, který přišel pro jejich peníze.

Ale pustí vás pomyslně na svou stranu jednacího stolu

... protože vám začnou věřit.

Než toho dosáhnete, budete kroužit kolem a poslouchat odmítání (zatímco jiné budou pouštět dovnitř zadním vchodem).

Některým trvá získání této důvěry roky. Jiní potřebují měsíce. A na speciálním semináři "[Bez důvěry není objednávka: Jak rychle rozpustit ledy a proměnit odměřené zákazníky v osobní spojení](#)" si ukážeme, jak této vzájemné důvěry dosáhnout co nejdříve.

Třeba hned při prvním setkání...

Jak vám tento seminář zjednoduší vaši práci

Zkušená lektorka vám ukáže:

Jak působíme na své okolí nyní... a jak se to projevuje při jednání se zákazníky

- TEST: Jak působíme na lidi, kteří nás neznají
- Co určuje naše vrozené vlastnosti a předpoklady
- V čem (ne)jsme stejní a co působí na naše zákazníky
- TEST: Jaký je váš temperamentový typ (a co s tím)
- TEST: Váš styl chování (co jste o sobě netušili)

Proč se soustředit na první minuty jednání

- Kdy jste naposledy viděli, jak se tváříte

- Kolik zákazníků získáme či ztratíme výrazem v obličeji
- Jaké slovo vyvolá zákaznickou největší pozornost
- Jak upřímně využít pochvalu a komplimenty (bez přetvářky)
- Co udělat, když známe zákaznickovy chyby, omyly a nedostatky

Proč zákazník slyší často něco jiného, než říkáme

- Co si o nás zákazníci říkají, zatímco mluvíme
- Co o nás zákazníkovi prozradí náš hlas a způsob, jakým mluvíme
- Co riskujeme, když mluvíme moc rychle nebo pomalu
- Kdy si dávat pozor na "neslova" a "krajové zabarvení" (a kdy ne)
- Jak se jednoduchým způsobem naučit artikulovat a měnit intenzitu hlasu

Jak podpořit svá slova gesty, výrazem v obličeji a řečí těla

- Kolik toho o nás řeknou slova... a kolik naše chování
- Kdy nevědomky vydáváme negativní signály (a jak to poznat)
- Co prozrazují gesta dlaní a pohyby rukou
- Jak působí (a co říká) sahání si na obličej a křížení rukou nebo nohou

Proč není podání ruky banalitou

- Jak může obyčejné podání ruky změnit (a zanechat) trvalý dojem
- Proč je správné podání ruky uměním, které by si měl každý nazkoušet
- Jak poznáte, zda jste "drtič" nebo "leklá ryba"
- Jak dlouho stisk ruky držet (a kdo jej uvolňuje jako první)
- Aby naše ruka byla příjemná na dotyk (i když jsme nervózní a potíme se)

Jak pracovat s osobním "teritoriím"

- Jak si lidé "vytyčují" svá teritoria při jednání
- Co se stane, když toto teritorium narušíme
- Jak rozlišovat mezi třemi zónami (a co znamená, když nás pustí do té třetí)

Jak vzhledem ovlivnit, co si o nás zákazníci myslí

- Stačí džíny nebo musím do obleku? (a jak to poznat)
- Co o nás vypovídá péče o vzhled, od bot až po vlasy
- Co je "overdressing" a jak jím můžeme pokazit celé jednání

Jak si získat spojení aktivním nasloucháním

- Kdy mlčet, kdy se ptát a kdy říkat svůj názor (překvapení)
- Jak pomohou správné otázky rozmrazit atmosféru
- Čím dáte najevo svou pozornost a zájem
- Proč nestačí jen "slyšet a zopakovat", ale naslouchat a porozumět
- Jak reagovat, aby zákazník pochopil, že stojíte na jeho straně

Jak si získat důvěru... aniž byste se přetvařovali nebo manipulovali

- Komu věříme, komu ne... a proč
- V jaké chvíli přestane být zákazník nepřítelem a pustí vás k sobě
- Jak rozpoznat, že vám ty dveře důvěry otevřel (a nezabouchnout si je)
- Co musíme udělat, abychom si zákaznickou důvěru (a objednávky) udrželi

Proč se vám vyplatí na tento seminář přihlásit všechny vaše obchodní zástupce

Každý obchodní zástupce má svůj styl jednání. Někteří jsou žoviální, druzí věcní, jiní si potřebují popovídat a další jdou hned k věci. Přesto existuje jedna dovednost, kterou musí - pokud chtějí něco prodat - všichni zvládnout. Touto dovedností je schopnost zapůsobit, přesvědčit a získat zákaznickou důvěru. V soukromém životě trvá mnoho měsíců a někdy i let, než si cizího člověka "pustíte k tělu".

Jako prodejce toho však musíte dosáhnout během jediné schůzky. A často na to máte jen několik minut. Jinak totiž nebude zákazník vaší prezentaci věřit... a pro vaši firmu to bude ztracený čas a peníze.

Mnoho prodejních prezentací dnes trpí právě na neschopnosti obchodních zástupců získat zákaznickou důvěru... a právě proto jsme pro vás připravili tento seminář. Vaši obchodní zástupci se dozvědí, proč je důležité pochopit, co od nich očekává zákazník. Uslyší, jak do působení na zákazníka zapojit všechny smysly. Poznájí, jak budovat svou důvěryhodnost. A dozví se, jak se vyvarovat nejčastějším chybám.

Připravte je na to, že na semináři se nebudou bavit o číslech, o penězích nebo o výkonnosti. Naopak... uslyší zde často slova jako "řeč těla", "jednání", "vystupování" a podobná. Pokud však budou během dne pečlivě poslouchat, sami si uvědomí, jakých chyb se dopouštějí... a o kolik objednávek se tak připravují. *(Pokud má investice do tohoto semináře znamenat, že přestanou zbytečnými chybami přicházet o 5, 10 nebo 20% objednávek, sami si potom můžete spočítat, jak rychle se vám investice do tohoto semináře vrátí.)*

Jak seminář hodnotí pracovníci, kteří jej již absolvovali

"Líbil se mi celý, byl velice zajímavý, dozvěděla jsem se mnoho o typech osobností a taky o sobě."

Karin Rybáriková

"Žádné vnucování názorů, nátlaky. Volný průběh semináře, praktické rady." Petra Matunová

"Líbila se mi komunikace mezi přednášejícími a posluchači. Hodnocení testů, řešení možných situací v praxi. Natáčení na video a rozbor chování obchodníků zpětně." Marie Čepičková

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: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

**Bez důvěry není objednávka: Jak rozpustit ledy a
proměnit odměřené zákazníky v osobní spojení**

+420 585 227 076