Když šikovné ruce nestačí: Jak z pozice skladníka, řidiče či montéra ovlivnit spokojenost zákazníků

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Váš skladník jim to připravil včas.
Váš řidič jim dovezl objednávku až na místo.
Váš montér vše smontoval podle jejich požadavků.

Ale oni přesto říkají, že si od vás nic dalšího nekoupí.

Proč?

Šikovné ruce našich pracovníků dokáží zákazníky nadchnout.
Jejich chování a zlozvyky je ale dokáží od dalších nákupů někdy odradit.

S tím ale můžete nyní účinně bojovat:

Abychom vám pomohli podobným situacím zabránit, pro vaše pracovníky jsme připravili speciální seminář
„Když šikovné ruce nestačí: Jak z pozice skladníka, řidiče či montéra ovlivnit spokojenost zákazníků“.

Na semináři se dozví...

1. Proč jen dobře odvedená práce nestačí

- Jak posuzují zákazníci naši práci
- Jakou pověst získáme, když budeme „jen“ pracovat
- Proč se postoje zákazníků mění podle toho, co od nás očekávají
- Kdy je zákazník důležitější, než náš šéf
- Jak se vypořádat s pocitem, že nás zákazníci ruší v práci

2. Jak si zákazníka rychle naklonit

- V čem spočívá riziko prvního dojmu (a na co si dát pozor)
- Jak získat sympatie a důvěru zákazníků co nejdříve
- Jak navázat a udržet pozitivní vztah se zákazníky různých typů
- Šest způsobů, jak se stát mezi zákazníky oblíbeným

3. Jak postupovat v každodenních situacích

- Jak si získat zákazníka po telefonu
- Na co si dávat pozor při osobním jednání

- Jak postupovat, když máme časový skluz
- Jak reagovat, když neznáme odpověď nebo si nejsme jisti
- Jak správně ubezpečit zákazníka, když cítíme obavy
- Jak se poučit z nedostatků, které vidíme na ostatních

4. Jak pochopit, co zákazníci vlastně chtějí

- Co zákazníky skutečně motivuje (a proč u nás nakupují)
- 7 přání, které má každý zákazník
- Kdy a jak klást otázky, abychom se dozvěděli, co potřebujeme
- 8 komunikačních pravidel, za které vás každý pochválí
- Jak si ověřit, že vám zákazník porozuměl
- Jakých chyb se vyvarovat, když posloucháme
- Jak zabránit zbytečným nedorozuměním

5. Jak zvládnout své emoce

- Z čeho vznikají nedorozumění, konflikty a spory
- Co získáme, když zákazníka přesvědčíme o své pravdě
- Jak udržet emoce na uzdě i v nepříjemných situacích
- Jak jednat s obtížnými zákazníky
- Jak reagovat na námitky a jak je zvládat
- Jakých výrazů se vyvarovat a čím je nahradit

Jak hodnotí lektorku účastníci předchozích seminářů

"*Pestrost, dobrá atmosféra, kolektivní práce, diskuse, osobnost lektora.*" Alena Bartoňová
"*Velmi dobrá forma „škola hrou“ - názornost, praktické kroky atd.*" Lubomír Jedlička
"*Aktivní účast, příjemná lektorka, malý počet účastníků.*" Markéta Kašičková

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

Když šikovné ruce nestačí: Jak z pozice skladníka, řidiče či montéra ovlivnit spokojenost zákazníků

+420 585 227 076

© cvc.cz