



Nadšení vaším přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Všimli jste si, jak se někteří klienti objednávají a vracejí za jednou z vašich kolegyň (nebo kolegů)?

(Zatímco další zoufale vyhlíží zájemce.)

Oba sice odvádějí svou práci podobně.

U toho prvního se ale klienti cítí z nějakého důvodu lépe.

A vracejí se za ním do vaší firmy, i když vědí, že jinde by dostali lepší cenu.

Tuto dovednost můžete nyní naučit všechny pracovníky, kteří vykonávají jakoukoliv službu pro vaše klienty.

A odnesou si ji ze speciálního semináře "Nadšení vaším přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)".

Praktické tipy, které vám pomohou hned druhý den

Na semináři se dozvíte...

1. Jak ovlivnit atmosféru celého setkání od prvních minut

1. S jakým očekáváním k nám klient přichází (a kdo za to může)
2. Kteří klienti chtějí kamarádský přístup a kteří naopak profesionální
3. Podle čeho poznají ostatní, kdy je náš zájem upřímný... a kdy to jen předstíráme
4. Jak na klienty působí maličkosti, které už nevnímáme, ale oni je vidí poprvé
5. Co může zničit veškerou další snahu, když si na to nedáme pozor

2. Jak si získat klientovu důvěru a prokázat profesionalitu

6. Jak správně reagovat, když klient sám vlastně neví, co chce
7. Co od nás klient očekává a proč to není jen samotná služba
8. Co musíme klientovi říct a ukázat, abychom jej ujistili, že vybral správně
9. Jaké informace o sobě prozradit, aby nás klient přijal za "svého"
10. V jakém momentě začne klient důvěřovat našemu úsudku, názoru a doporučení
11. Proč je získání této důvěry nezbytné před tím, než se pustíme do práce
12. Která drobnost okamžitě zničí veškerou vybudovanou důvěru vůči naší firmě

3. Jak provádět vlastní službu, aby klienta nadchla

- 13. Proč spočívá rozdíl mezi spokojeným a nadšeným klientem jen v detailech
- 14. Co potřebuje klient vědět, slyšet a pochopit, než se pustíme do práce
- 15. Jak moc a o čem s klientem mluvit, aby se cítil komfortně
- 16. Kdy je mlčení známkou nezájmu a kdy naopak známkou profesionality
- 17. Jak správně "odkládat a vyzvedávat" klienta, když na nás musí čekat
- 18. Jak klientovi správně sdělovat negativní informace, aby se neurazil
- 19. Proč o nás klienti nemluví s ostatními, když jsou spokojeni
- 20. Z čeho vzniká nadšení, o kterém pak mluví s ostatními

4. Jak správně reagovat v problematických situacích

- 21. Který tři hrozby ničí klientskou spokojenost nejrychleji
- 22. Co dělat, když požadovanou službu neposkytujeme
- 23. Co dělat, když čekáme zpoždění, prodlevy nebo jiné potíže
- 24. Jak reagovat, když klient začne srovnávat ceny s konkurencí
- 25. Jak odmítnout nerealistická přání, aniž bychom tím klienta urazili
- 26. Jak sdělovat negativní informace pozitivním způsobem

5. Jak docílit, aby byl klient spokojen s kvalitou naší služby

- 27. Podle čeho hodnotí klienti kvalitu vaší práce
- 28. Kdo a jak ovlivňuje tzv. minimální přijatelnou úroveň naší služby
- 29. Proč spolu samotné vyřešení problému a klientův dojem nijak nesouvisejí
- 30. Kdy a proč bude klient nespokojený, i když samotný problém vyřešíme
- 31. Co musíme klientovi vysvětlit, ukázat a dokázat, aby náš zákrok přijal

6. Jak dosáhnout, aby byl klient s výsledkem služby i její cenou spokojený

- 32. Jak ovlivňuje cena naší služby klientovo očekávání
- 33. Jak pozná klient rozdíl mezi dobrým a špatným výsledkem naší práce
- 34. Jak vnímají klienti ceny našich služeb a s čím je srovnávají
- 35. Kdy bude klient spokojen s naší cenou, i když zná levnější alternativy
- 36. Co musí klienti vědět, aby docenili hodnotu naší přípravy, pomůcek a prostředí

7. Jak podpořit návrat klientů i s jejich přáteli

- 37. Co musí klient pochopit, aby se chtěl opět vrátit
- 38. Jak správně vysvětlit důvod další návštěvy
- 39. Jak klienty správně objednávat na další setkání
- 40. Co klientům prozradit, aby to nevnímali jen jako snahu získat peníze
- 41. Jak klienty podpořit, aby s sebou přivedli i své známé
- 42. Co určitě udělat hned poté, co klient své známé přivede

Jak jsou s lektorkou spokojeni účastníci předchozích seminářů

"Profesionální přístup a chování lektorky, výborně zná problematiku." Ing. Jan Aulehla

"Živý sangvinický výklad lektorky, praktická cvičení s jejím komentářem." Radovan Vítek

"Způsob přednášky, praktické ukázky, psychologické poznatky." Zdena Kovářová

"Nácvik konkrétních situací. Osobní testy, návody jak na zákazníky. Malá skupinka lidí. Řešení konkrétních situací." Alena Trubáčková

"Dozvěděla jsem se jak reagovat na odmítavé odpovědi zákazníků, jak alespoň trochu rozpoznat povahové vlastnosti zákazníků." Lucie Marková

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

Nadšení vaším přístupem: Sedm kroků, které promění vaše služby klientům v zážitek, který je bude opakovaně přivádět zpět (i s jejich přáteli)

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