Péče o zákazníka, pro kterou se vrátí: Jak se osobním přístupem odlišit od konkurence a udržet zákazníky, i když mají levnější nabídku

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Zatím u vás sice nakupují, ale chtějí odejít ke konkurenci.

Kdo?

Část zákazníků právě dnes uvažuje o odchodu k vaší konkurenci

... a mají k tomu jediný důvod:

Když si sami vzpomenete na váš nejhorší zážitek s některým z vašich dodavatelů, uvědomíte si, že problémem nebyla cena, dodací podmínky nebo kvalita, ale téměř pokaždé...

... chování a postup jejich pracovníků.

Oni sami asi měli pocit, že hájí zájmy své firmy. Vás ale jejich postup, chování či neochota zklamala či rozzlobila natolik, že jste příště raději nakoupili jinde.

A toto skryté nebezpečí číhá i na vaši firmu.

Abychom vám pomohli zaručit, že se podobné chyby nedopustí i vaši pracovníci, připravili jsme pro ně speciální seminář "Péče o zákazníka, pro kterou se vrátí: Jak se osobním přístupem odlišit od konkurence a udržet zákazníky, i když mají levnější nabídku".

Na tomto semináři nebudou vaši lidé pouze sedět a poslouchat.
Sami si zde naopak prověří, jak je zákazníci vnímají.
Uvidí ukázky špatné i dobré péče o zákazníka... a sami si ji vyzkouší.
Uslyší svůj hlas a poznají, jak mluví, když jednají se zákazníky.
A uvidí, jak se při jednání se zákazníky chovají... a jaký zanechávají dojem.

Během dne tedy získají nejen informace o tom, jak se mají o zákazníka profesionálně starat, ale uvidí, uslyší a uvědomí si také, jak se k zákazníkům chovají právě teď... a v čem se mohou (nebo dokonce musí) zlepšit.

Jak vám tento seminář pomůže v každodenní

práci se zákazníky

Na semináři se vaši pracovníci dozvědí:

- Kdo je nejdůležitější člověk ve firmě (aneb kdo platí vaše mzdy)
- Proč si vážit toho, že si zákazníci vybrali mezi konkurencí právě vás
- Jak zjistit, zda to vnímají i samotní zákazníci
- Proč je vůbec o zákazníky nutné pečovat... a nejen jim prodávat
- Jak a kdy si zákazníci o vás a celé firmě dělají první představu a čím to můžete pozitivně ovlivnit (i pokazit)
- Jak zjistit, co si o nás myslí lidé, kteří nás neznají, jak nás vnímá naše okolí
- TEST: První dojem - zpětná vazba od ostatních účastníků

A dále uslyší:

- Proč je vhodné zapůsobit co nejlépe a jaký to má vliv na budování dalších vztahů
- Jak významnou roli hraje váš první kontakt se zákazníkem
- Podle čeho všeho vás ostatní lidé posuzují, co na vás vidí, i když nemluvíte
- Jak co nejlépe zvládnout jednání se zákazníkem
- VIDEOTRÉNINK: Nácvik a rozbor praktické situace u zákazníka
- Kteří lidé jsou vám (a vašim zákazníkům) nejsympatičtější
- Jak zákazníka rychle odhadnout a přizpůsobit tomu své jednání

Poznají také:

- Proč není možné se chovat ke všem stejně ...proč to nefunguje, když to děláte
- Jaké jsou vaše osobní dispozice a jak jich v jednání s ostatními využít
- TEST: Typy osobností a jakou máte vy
- Proč zákazník (a každý člověk) vyžaduje od druhých respekt
- Co všechno můžete pro zákazníky udělat, i když to nemáte v popisu práce
- Jaký smysl má nadstandardní péče pro některé zákazníky... a jak se vám to vrátí
- Proč i drobnosti osobního charakteru mají ve vztahu se zákazníkem velký význam
- Jak můžeme stížnosti zákazníka využít ve svůj prospěch
- Proč se může i naštvaný zákazník stát jedním z našich nejvěrnějších spojenců

A dozví se:

- Jak se zákazníky telefonovat ...a co to může prozradit o našem vztahu k nim
- AUDIOTRÉNINK: Praktický nácvik a rozbor části telefonického rozhovoru
- Proč se často nechováme tak, jak bychom sami na místě zákazníka ocenili
- Jak se naučit dívat se na problémy z pohledu zákazníka
- Proč je zvládání vlastních emocí součástí naší profesionality
- Proč zákazníci ocení v našem chování především skutečný upřímný zájem
- Jaké maličkosti naše zákazníky vždycky potěší a nás nic nestojí
- Proč je náš osobní přístup k zákazníkům někdy důležitější než znalosti a vědomosti

Jak jsou se seminářem spokojeni lidé, kteří jej

již absolvovali

"*Živá komunikace s lektorem, skvělé vystupování, spousta nových poznatků.*" L. Vrbová
"*Přátelský přístup, nenucení k "nepříjemným" činnostem či hovorům, profesionalita lektorky, lidský přístup, odbornost, veškerá péče.*" J. Steinerová
"*Otevřenost, možnost ověřit si z praxe určité postřehy a dostat se tak do vyšší úrovně profesionality.*" J. Vachta
"*Doplnění nových poznatků a zkušeností z obchodních sfér. Zjištění některých vlastních pozitivních a negativních vlastností. Velice příjemná skupina lidí, včetně přednášející.*" N. Putrovcová
"*Řešení modelových situací konkr. problémů, diskuse - praktické pojetí, ne přednáška. Probrání přístupu k zákazníkovi od počátku až po udržování kontaktu - inspirace nápady ostatních. Perfektně připravené a propracované materiály, včetně pomůcek (kamera, diktafon).*" P. Kučerová

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

Péče o zákazníka, pro kterou se vrátí: Jak se osobním přístupem odlišit od konkurence a udržet zákazníky, i když mají levnější nabídku

+420 585 227 076