



# Péče o zákazníka v prodejně, recepci nebo za přepážkou: Jak osobním přístupem zvítězit nejen nad internetovými obchody

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Zní to sice zvláště,  
ale v některých obchodech vás mají rádi... a vy to cítíte:

Rozumí tomu, co chcete.  
Snaží se vám vyjít vstříc.  
A i když je konkurence levnější, raději se vracíte právě sem.

Jak to udělali?

A jak zařídit, aby stejný pocit dokázali vyvolat ve vašich zákaznících i vaši pracovníci?

Na semináři „Péče o zákazníka v prodejně, recepci nebo za přepážkou:  
Jak osobním přístupem zvítězit nejen nad internetovými obchody“  
během jednoho intenzivního dne získáte konkrétní návod, jak toho dosáhnout.

Ze semináře si odnesete konkrétní postupy, které vám pomohou v každodenní praxi:

1. Jak získat sympatie a důvěru už při vstupu do prodejny  
Dozvíte se, jak navázat kontakt, vzbudit zájem a získat důvěru.
2. Jak si zákazníky získat přesvědčivým jednáním  
Naučíte se nejen vést konverzaci a klást otázky, ale také „číst zákazníka“ tak, abyste pochopili, co si skutečně myslí.
3. Jak zvládnout jednání s různými typy zákazníků  
Zjistíte, jak přizpůsobit své jednání různým typům zákazníků a jaký způsob jednání zapůsobí nejvíce.
4. Jak zvládat stížnosti a reklamace  
Uslyšíte, jak vhodně reagovat na stížnosti a reklamace, aby u vás zákazník chtěl - i přes svou nespokojenost - později zase nakupovat.

## Na tomto semináři se dozvíte...

Kdy bude váš přístup skutečnou „péčí o zákazníka“

- Co od nás zákazník očekává jako standard
- Co všechno zákazníkům vadí a na co jsou přímo alergičtí
- Jaká otázka popudí zákazníka hned v úvodu

- Co se stane, když od nás zákazník odejde nespokojený
- Co (a kdy) udělat nad očekávání

Jak řešit reklamace, abychom zákazníka více připoutali

- Co si uvědomit u zákazníků, kteří si stěžují
- Kolik zákazníků zůstane věrných, když stížnost vyřešíme rychle
- Za jakých okolností se vrátí nespokojený zákazník zpět
- Jak pomocí reklamace získat převahu nad konkurencí (a internetovými obchody)

Jak zvládnout tzv. „okamžiky pravdy“

- Co dělat, když nespokojený zákazník řekne: „Tady mě už nikdo neuvidí“
- Proč nedat najevo naše osobní problémy nebo pocity
- Proč o firmě, šéfovi i kolezích mluvíme jen pozitivně
- Proč nikdy neslibujeme to, co nemůžeme splnit

Co „říkáme“ bez toho, aniž bychom pronesli jediné slovo

- Jak poznají zákazníci, zda je náš úsměv upřímný nebo se jen přetvařujeme
- Kdy se neusmívat a jak naopak vyjádřit zájem a respekt
- Jak poznat pravý moment, kdy zákazník stojí o naši pomoc
- Jak dát zákazníkům najevo, že jim nasloucháme... a rozumíte tomu, co říkají
- Proč si hlídat nevědomá gesta a co o našich pocitech a myšlenkách prozradí

Jak jednat s různými typy zákazníků

- 5 typů zákazníků a jak s nimi jednat
- Proč „obtížní“ zákazníci jsou také zákazníky a jak to poznáte ve vašich odměnách
- Jak reagovat na útok zákazníka a přimět jej ke zklidnění a racionální konverzaci

Jak profesionálně jednat se zákazníky

- Kdo je důležitější, zákazník u pultu nebo na telefonu
- Jak se hlásit do telefonu a co to řekne o vaší firmě
- Jak reagovat, když za vámi přijde zákazník a vy zrovna telefonujete nebo hovoříte s kolegou nebo jiným zákazníkem
- Proč se zeptat na zákaznickovo jméno a jak často jej používat
- Jak reagovat, když volající chce mluvit s kolegou, který zrovna není na pracovišti
- Co udělat, když zákazníkovi něco slíbíte, a pak to nemůžete dodržet
- Jak se vyjadřovat pozitivně, která slova jsou účinná

## Jak hodnotí lektorku účastníci předchozích seminářů

*"Profesionalita, znalosti a vstřícnost k účastníkům semináře."* Filip Láf

*"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 Kašíčková

# 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.) Vyplňte prosím [tuto žádost](#), 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

Péče o zákazníka v prodejně, recepci nebo za  
přepážkou: Jak osobním přístupem zvítězit nejen nad  
internetovými obchody

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