

ПОДХОД ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

УЧЕБНО РАЗПИСАНИЕ

09:00 – 10:20		Откриване на обучението Дефиниране на клиента Обслужване – Какво е и какво не е добро обслужване Групово упражнение за осъзнаване
10:20 – 10:40		Кафе пауза
10:40 – 12:00		Поздравяване /Посрещане/ Изграждане на доверие Подход – Към какво и как да изградим правилният подход Подсъзнание - механизъм за обработване на информация Мотиватори и сетивни типове
12:00 – 13:00		Обедна почивка
13:00 – 14:00		Език на тялото. Визия и мимики Визуален контакт. Използване на гласа. Специални думи. Локус на контрол Управление на разговора Телефонни разговори. Email комуникация
14:00 – 14:20		Кафе пауза
14:20 – 15:30		Личностно целеполагане. Упражнение Изграждане на вътрешен баланс и добра работна атмосфера Паритет. Оборване на възражения. Продажбени истории. Затваряне на сделката. Решаване на проблеми. Грешкозащита
15:30 – 15:50		Кафе пауза
15:50 – 17:00		Ролева игра за обслужване на клиенти с фокус върху: 1. Приветливост 2. Внимание към човека и неговия личен проблем 3. Разбираемо поднасяне на информация 4. Търпение, Конструктивност, Насочване към решение 5. Внимание към постигането на удовлетворение
17:00 – 17:20		Въпроси и отговори

ЛЕКТОР: инж. Кирил Кехайов