

Oczami Klienta. Jakość w sprzedaży dzisiejszych czasów

Wyobrażenie Klienta w umyśle sprzedawcy to jeden punkt widzenia, jednak często punkt widzenia Klienta jest diametralnie inny. Spoglądając na obsługę i sprzedaż oczami Klienta, możemy zauważyć te drobne zachowania, które mają szczególne i duże znaczenie dla procesu obsługi. Oprócz samej obserwacji, diagnozie poddane zostaną te zachowania, które jako sprzedawcy uważamy za obowiązkowe i istotne. Spoglądając na nie z drugiej strony będzie można ocenić ich faktyczną wartość i kształt. Model kształtowania jakości zaprezentowany podczas tego szkolenia uświadomi uczestnikom to, co tak naprawdę ma wpływ na fakt wysokiego poczucia satysfakcji Klienta. Na tym szkoleniu uczestnicy wcielając się w Klientów, będą mogli dokonać samooceny własnych zachowań oraz wyselekcjonować swoje najcenniejsze kompetencje w dziedzinie sprzedaży i obsługi. Przeanalizujemy te zachowania, które oceniane są jako budujące wartość i jakość obsługi.

Głównym celem szkolenia jest uświadomienie uczestnikom, jak ich zachowania przekładają się na sprzedaż oraz lojalność pozyskanych Klientów.

W trakcie szkolenia uczestnicy pogłębią swoją wiedzę na temat:

- metody, dzięki której każde zachowanie wobec klienta będzie mogło zostać ocenione w perspektywie kształtowania jakości obsługi/sprzedaży,
- obecnych wymagań rynku na polu zachowań obsługowo-sprzedażowych,
- zależności pomiędzy spełnieniem oczekiwań Klienta, a generowaną jakością w ujęciu różnego rodzaju zachowań względem Klienta,

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- identyfikować zachowania kształtujące pełną satysfakcję Klienta,
- generować oryginalne zachowania, będące wyróżnikiem sprzedawcy, handlowca, osoby obsługującej Klienta,
- dostosować się do Klienta, bazując na pracy w obszarze podstawowych kompetencji sprzedażowo-obslugowych.

Grupa docelowa	Szkolenie dedykowane jest dla pracowników działów handlowych oraz obsługi Klienta, sprzedawców i doradców handlowych bezpośrednio odpowiedzialnych za sprzedaż produktów i usług. Szkolenie polecane jest również menadżerom ww. działów.
Program szkolenia	Szczegółowy zakres szkolenia zostanie dopasowany do specyfiki firmy, branży oraz potrzeb Klienta.
Metody pracy	Szkolenie ma charakter warsztatowy. Ponad 80% czasu przeznaczone jest na ćwiczenia angażujące wszystkich uczestników w celu wypracowania i przećwiczenia konkretnych umiejętności. W trakcie szkolenia odwołujemy się do zasad efektywnego uczenia się dorosłych.

	Wykorzystane zostaną następujące techniki: burza mózgów, ćwiczenia indywidualne i grupowe, testy, gry symulacyjne, analizy case study, psychodrama.
Charakter szkolenia	Otwarte lub wewnętrzne realizowane w grupie od 4-16 osób lub według indywidualnych ustaleń.
Czas trwania	Od 2 do 6 dni. Każdy z modułów szkoleniowych trwa 90 minut. Szkolenie odbywa się w godzinach 9-17 lub w uzgodnionych indywidualnie z Klientem.
Materiały szkoleniowe	Materiały szkoleniowe są uzupełnieniem do materiału omawianego w trakcie szkolenia. Uczestnicy otrzymują je w formie drukowanej.
Miejsce realizacji szkolenia	W siedzibie Klienta lub w miejscu przez niego wskazanym.
Raport poszkoleniowy	Po realizacji szkolenia przygotowujemy jest raport zawierający podsumowanie szkolenia, najważniejsze wnioski, rekomendacje dotyczące działań na przyszłość.
Wsparcie szkoleniowe	W ciągu jednego miesiąca po szkoleniu służymy wsparciem. Zapraszamy do kontaktu, zadawania pytania odnośnie zagadnień realizowanych na szkoleniu.

**Wyślij zapytanie, a przedstawimy Ci szkolenie dostosowane
do specyfiki i potrzeb Twojej firmy!**

Zapraszamy do kontaktu, tel. 22/ 839 55 99 wew. 225

MCS sp. z o.o. sp. k., ul. Czerska 14, 00-732 Warszawa

mcs@mcs.edu.pl, www.mcs.edu.p