

## Akadémia obchodu a predaja - komplexné zručnosti

5-dňový program Akadémie obchodu a predaja pozostáva z kurzov: Praktické obchodné zručnosti, Vyjednávacie zručnosti, Prezentačné zručnosti, Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia, Asertívna komunikácia. Absolvovaním balíka kurzov získate ucelený prehľad o formálnej a obsahovej stránke obchodných rozhovorov. Zistíte, čo je dôležité v konkrétnej etape obchodnej komunikácie a porozumiete princípom rozhodovania zákazníka. Natrénujete si komunikačné nástroje vedenia obchodných rozhovorov a prezentácie, získate praktické zručnosti v zvládaní kritických situácií, ktoré počas obchodných rozhovorov môžu nastať. Súčasťou balíka je aj školenie asertívneho vyjednávania a takisto profesionálnej emailovej a telefonickej komunikácie. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje 5 tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny určujú začiatok kurzu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

Kategória: Obchodné školenia

### Modul 1: Praktické obchodné zručnosti:

štruktúra a fázy obchodného rozhovoru techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania, identifikácia potrieb zákazníka, aktívne počúvanie, základné typy vyjednávateľov a partnerov a ich odhad, odhaľovanie nepravdy a taktických "úskokov", nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov, zvládanie námietok, využitie námietok pre podporu predaja tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

### Modul 2: Vyjednávacie zručnosti:

Vyjednanie: čo to je a čo nie charakteristika vyjednávania a obchodných rokovaní, prístupy dôležité etapy vyjednávania

#### Príprava na stretnutie

získavanie informácií o klientovi nastavenie podmienok vyjednávania (miesto, čas, zúčastnení) identifikácia vyjednávacej pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávania odľadenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

#### Stretnutie: Prvý kontakt

čo je dôležité pri prvom stretnutí? ako vytvoríť najlepší „prvý dojem“ zoznamovacie rituály a primárna kalibrácia partnera neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia 1. čo hovorí stisk ruky 2. posturika 3. pohľad a mimika 4. proxemika prostredia kalibrácia partnera: pozičná odozva identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

#### Stretnutie: Obchodný rozhovor

Techniky zahájenia obchodných rozhovorov 1. „small talk“ 2. otázky a spôsob ich kladenia Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávateľa Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie Techniky aktívneho počúvania Rozhovor s klientom: 1. vzbudenie záujmu a tvorba potrieb klienta 2. práca s tichom 3. ústupky, ponuky a pravidlá ich použitia 4. techniky vyjednávania 5. zvládanie námietok 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

#### Sebaobrana vo vyjednaní

ako identifikovať manipuláciu v rozhovore upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu) asertivita a práca s agresívnym klientom psychohygiena vyjednávateľa

#### Aktivity zamerané na tréning zručností

rolové hry, diskusie, dialógy

### Modul 3: Prezentačné zručnosti:

formy a prvky prezentácie ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovávania informácií štruktúra prezentácie - úvod, jadro, záver ako výstižne formulovať svoje myšlienky názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav ako reagovať na otázky z publika sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania.

### Modul 4: Profesionálna telefonická a emailová komunikácia:

#### Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

#### Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

#### Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

#### Riešenie kritických situácií počas telefonovania

riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobností, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

#### Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

#### Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

#### Profesionálne telefonovanie

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

#### Telefonický rozhovor

Typológia volajúcich, Spôsoby jednanja, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

#### Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

Parafrázy a zhmutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

#### Profesionálna e-mailová komunikácia

Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

#### Riešenie krízových správ

Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie

### Modul 5: Asertívna komunikácia:

#### Definícia asertivity

Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

#### Filozofia asertivity

asertívne práva a techniky, riziká neasertívneho/pasívneho, agresívneho/manipulatívneho správania, vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách

#### Druhy reakcií

porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, výhody a nevýhody

#### Druhy konfliktov a možnosti ich riešenia

Schopnosť povedať „nie“, požiadať o láskavosť, prijať pochvalu, kritiku a pod. Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

### **Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií**

krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba...