

Akadémia obchodu a predaja

3-dňový program Akadémie obchodu a predaja pozostáva z kurzov: Praktické obchodné zručnosti, Vyjednávacie zručnosti, Prezentačné zručnosti. Absolúvaním kurzu 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. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje 3 tréningové dni, 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 vyjednávačov 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 rokování, 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 odladenie 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 vyjednávača 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 vyjednávaní

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

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 spracovávanie 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.