

AKADÉMIA PRE OBCHODNÍKOV



AIO EDUCATION

VZDELÁVACIE A PORADENSKÉ SLUŽBY
OD ROKU 2008

Akadémia pre obchodníkov prináša účastníkom komplexný prehľad v najžiadanejších oblastiach obchodných a predajných zručností. Tréning je zostavený na základe dlhoročných skúseností v oblasti obchodu a predaja s praktickou aplikáciou a využitím prípadových štúdií, skupinových a individuálnych aktivít. Vzdelávací kurz sa venuje profesionálnym zručnostiam úspešného obchodníka, vedeniu obchodných rozhovorov, intenzívnemu tréningu vyjednávania. Prostredníctvom tréningu si osvojíte techniky ako efektívne a korektne zvládať požiadavky a problémy zákazníkov, zlepšíte sa v profesionálnej komunikácii v oblasti zvládania krízových situácií ako napr. riešenie reklamácií. Získate návody ako efektívne zvládať námietky s ktorými sa každodenne stretávate a ktorých nezvládnutie znamená stratu zákazníka.

Obsah intenzívneho 3 dňového tréningu:

Časový harmonogram: 9:00 – 16:00 / online alebo prezenčná forma

I. Úspešný obchodník

- **Obchodnícky štart:** Reprezentácia firmy & firemná kultúra ako základný kontext: súvislosti, ovplyvňujúce výkony obchodníka
- **Základy reprezentácie firmy:** tvorba priaznivého prvého dojmu a základy pracovného protokolu
- **Na klienta orientovaný prístup a etika :** základná filozofia a jeho viacnásobný prínos pre firmu a pre obchodníka
- **Profil úspešného obchodníka:** osobnostné vlastnosti a predpoklady
- **JA obchodník:** Sebapoznanie, Motivácia , Identifikácia rozvojových potrieb
- **Užitočné a potrebné sociálno komunikačné zručnosti:** efektívne odovzdávanie informácií, aktívne počúvanie, práca s otázkami, asertivita

www.aioeducation.sk

sledujte nás tiež na Facebooku, Instagrame a LinkedIn

II. Profesionálne zručnosti obchodníka a vedenie obchodných rozhovorov

- Dôsledná príprava: poznanie produktu/ potrieb výroby, konkurencie, potencionálneho zákazníka/ dodávateľa
- Telefonická profesionálna komunikácia
- Mailová komunikácia, tvorba ponuky
- Obchodné stretnutie: odborná pripravenosť, komunikačná a taktická zdatnosť, empatia, asertivita, základy pracovného protokolu, (pozdrav, predstavenie, podávanie rúk, vizitky ...)
- Efektívna prezentácia produktu/ požiadaviek
- Fázy obchodného rozhovoru
- Námietky: integrálna súčasť procesu predaja
- Tvorba kompromisov, efektívne manažovanie ústupkov, BATNA

III. Vyjednávanie

- Čo je vyjednávanie: základné princípy a oblasti využívania
- Základné zručnosti vo vyjednávaní
- Stratégia a taktika vyjednávania
- Typy vyjednávania: *tvrdé * mäkké * principiálne
- Výhody a nevýhody jednotlivých typov
- Zásady a techniky vyjednávania, tvorby kompromisu a dohôd, „soft“ a „hard“ formy vyjednávania – modelové situácie
- Súťaživosť a kooperácia v obchode: vyjednávanie typu PREHRA –PREHRA, PREHRA – VÝHRA, VÝHRA – VÝHRA
- Persuázia, presvedčanie: základné princípy

IV. Zvládanie náročných klientov a situácií

- Ktoré situácie v obchode sú vnímané ako náročné a ako im predchádzať/ ako ich riešiť
- Akí sú nároční klienti/ partneri ?
- Konštruktívne a deštruktívne osobné príspevky pre vznik konfliktu a ako ich mať pod kontrolou: diplomatická a pozitívna komunikácia, sebavedomie a nadhľad, poznať svoje citlivé miesta
- Sebapoznanie: dotazník spôsobov riešenia konfliktov
- Typy reakcií na konflikt/ účinné protireakcie
- Manipulácia vo vyjednávaní: ako ju spoznať ako ju pacifikovať
- Špinavé triky vo vyjednávaní: prevencia & terapia
- Ako zvládnuť neúspech v obchode
- Antistresový program a obrana proti vyhoreniu
- WORKSHOP: Ako tvoriť dobré vzťahy a udržať partnerskú komunikáciu: podporuje to výkonnosť, motiváciu a životnú spokojnosť