

3-DŇOVÝ PRAKTICKÝ TRÉNING

AKADÉMIA PRE OBCHODNÍKOV

Predaj • komunikácia • vyjednávanie



Klient tlačí na cenu, spochybňuje vašu ponuku alebo obchodný rozhovor neprináša výsledok? Naučte sa viesť rozhovory presvedčivo, vyjednávať s istotou a zvládať náročné situácie bez straty zákazníka.

Trojdňová **Akadémia pre obchodníkov** prepája predajné, komunikačné a vyjednávacie zručnosti. Naučíte sa pripraviť na stretnutie, odhaliť potreby klienta, prezentovať hodnotu ponuky, reagovať na námietky a dosahovať dohody podporujúce dlhodobú spoluprácu.

Prípadové štúdie, modelové situácie a skupinové aj individuálne aktivity vám pomôžu preniesť nové postupy do praxe a rozvinúť vlastný obchodný štýl.

DĹŽKA

3 dni

FORMA

online alebo prezenčne

ČAS

9:00 - 16:00

ČO VÁM KURZ PRINESIE

**Presvedčivé obchodné rozhovory a lepšia práca s námietkami****Istota pri obhajobe ceny, podmienok a vyjednávaní****Profesionálne zvládanie náročných klientov a konfliktov****KOMU JE KURZ URČENÝ**

Obchodníci • obchodní zástupcovia • account manažéri • obchodní manažéri
Pracovníci predaja a zákazníckeho servisu

Akadémia pre obchodníkov

02

OBSAH INTENZÍVNEHO 3-DŇOVÉHO TRÉNINGU

PRAKTICKÝ TRÉNING • MODELOVÉ SITUÁCIE • SPÄTNÁ VÄZBA

I. ÚSPEŠNÝ OBCHODNÍK DÔVERA, VYSTUPOVANIE A KOMUNIKÁCIA

- **Reprezentácia firmy:** firemná kultúra, váš prístup a dôvera zákazníka.
- **Prvý dojem a vystupovanie:** pracovný protokol v obchodnom kontakte.
- **Zákaznícka orientácia a etika predaja:** hodnota spolupráce pre obe strany.
- **Úspešný obchodník:** vlastnosti a predpoklady obchodného výkonu.
- **Sebapoznanie a motivácia:** silné stránky, rozvojové potreby a osobný štýl.
- **Komunikácia:** zrozumiteľnosť, aktívne počúvanie, účinné otázky a asertivita.

II. PROFESIONÁLNE ZRUČNOSTI A VEDENIE OBCHODNÉHO ROZHOVORU

- **Príprava:** produkt, potreby výroby, konkurencia, zákazník či dodávateľ.
- **Telefón a e-mail:** profesionálne oslovenie klienta a tvorba obchodnej ponuky.
- **Obchodné stretnutie:** odborná príprava, taktika, empatia a asertivita.
- **Prezentácia ponuky:** prínosy produktu a jasné formulovanie požiadaviek.
- **Fázy rozhovoru:** od úvodného kontaktu až k obchodnej dohode.
- **Námietky:** porozumenie výhradám zákazníka a profesionálne reakcie.
- **Kompromisy a ústupky:** príprava BATNA - najlepšej alternatívy, ak k dohode nedôjde.

III. VYJEDNÁVANIE OD PRÍPRAVY K DOHODE

- **Princípy vyjednávania:** základné zručnosti a ich uplatnenie v obchodnej praxi.
- **Stratégia a taktika:** postup podľa situácie a obchodného partnera.
- **Tvrdé, mäkké a principiálne vyjednanie:** rozdiely, výhody, riziká a vhodnosť.
- **Kompromisy a dohody:** nácvik techník v modelových situáciách.
- **Súťaživosť a spolupráca:** prehra-prehra, prehra-výhra, výhra-výhra a ich dôsledky.
- **Presvedčanie a argumentácia:** obhajoba návrhu a dosiahnutie dohody.

IV. ZVLÁDANIE NÁROČNÝCH KLIENTOV A SITUÁCIÍ

- **Náročné situácie:** prevencia a riešenie s profesionálnym nadhľadom.
- **Nároční klienti:** požiadavky, námietky, reklamácie a napätá komunikácia.
- **Konflikty:** čo ich vyostreje a ako obnoviť konštruktívny dialóg.
- **Sebapoznanie v záťaži:** dotazník riešenia konfliktov, citlivé miesta a vlastné reakcie.
- **Diplomacia a asertivita:** sebaistota v konflikte a ochrana obchodného vzťahu.
- **Manipulácia a neférové taktiky:** rozpoznanie, prevencia a účinné reakcie.
- **Neúspech, stres a vyhorenie:** prevencia, zvládanie záťaže a udržanie motivácie.

ZÁVEREČNÝ WORKSHOP

Vzťahy, ktoré podporujú úspech v obchode

Budovanie obchodných vzťahov a partnerskej komunikácie pre dlhodobú spoluprácu, výkonnosť, motiváciu a osobnú spokojnosť.

PRÍPADOVÉ ŠTÚDIE • INDIVIDUÁLNE AJ SKUPINOVÉ AKTIVITY • MAX. 12 PREZENČNE / 10 ONLINE