

Upravljanje prigovorima

(trajanje radionice – 2 dana)

POLAZNICI:

Svima koji u neposrednom kontaktu s kupcem ili klijentom prodaju proizvode, usluge ili rješenja i pritom se susreću s teškim situacijama i prigovorima. Prije svega to su prodavači, zastupnici, komercijalisti, prodajni inženjeri, Product manageri, ukratko svi koji se nalaze u direktnom kontaktu s klijentom.

SADRŽAJ RADIONICE:

Uspješna komunikacija

- komunikacijski proces
- faze i zamke komunikacije
- alati uspješne komunikacije
- aktivno slušanje / pozitivno izražavanje

Vladanje pitanjima i prigovorima kupaca

- razlozi za pitanja i prigovore
- tipovi prigovora
- kako savladati prigovore
- izrada baze prigovora

Prezentacija cijene i prigovori na cijenu

- prezentacija cijene – vrijeme i načini
- pregovaranje o cijeni
- psihološki vidik cijene
- vladanje prigovorima na cijenu

Vježbanje u grupama od po 3 člana

CILJEVI RADIONICE:

Olakšati polaznicima nošenje sa teškim situacijama i teškim klijentima. Omogućiti polaznicima da spoznaju što se krije iza prigovora i kako oni mogu postati dobar "alat" za poboljšanje odnosa s klijentima. Upoznati polaznike s osnovnim komunikacijskim tehnikama za lakšu suradnju i komunikaciju s klijentima.

KORISTI – NAKON RADIONICE BITI ĆETE U MOGUĆNOSTI:

- prepoznati postojeće komunikacijske zamke u kontaktu s klijentima
- koristiti se alatima za uspješniju komunikaciju
- lakše prilagoditi svoj komunikacijski stil potrebama prodajne situacije
- dobiti "drugi pogled" na prigovore – prepoznati ih kao poticaj kupca za unapređenje postojeće suradnje
- prepoznati različite uzroke prigovora i ovladati rješavanjem svakog od njih
- lakše se „obraniti“ od prigovora na cijenu
- kroz praktične primjere i igranje uloga, na samom treningu, isprobati novostečena znanja