|  |
| --- |
| Program szkolenia: Zarządzanie relacjami |
| Tematyka zajęć:   1. Oczekiwania klienta 2. Typologia klientów i procesy decyzyjne 3. Style zachowań klientów 4. Osobowościowa geneza trudnego klienta 5. Budowanie relacji z różnymi typami trudnych klientów 6. Budowanie zaangażowania klienta 7. Metody finalizowanie sprzedaży 8. Obiekcje klientów 9. Standardy komunikacyjne wspierające budowanie relacji z klientem |
| Metody kształcenia/nauczania  mini-wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej, gra symulacyjna, ćwiczenia zespołowe, case study, role playing z opcjonalnym wykorzystaniem kamery |
| Kompetencje jakie po szkoleniu nabędzie uczestnik/ wiedzę jaka uzyska/ korzyści jakie uzyska   * Uczestnik pozna typologię klientów i standardy budowania relacji z poszczególnymi grupami klientów * Opanuje techniki komunikacyjne pozwalające na budowanie długoterminowych relacji * Zapozna się z nieinwazyjnym standardem finalizowania sprzedaży * Usystematyzuje swoją wiedzę z zakresu oczekiwań poszczególnych grup klientów i ich typowych reakcji * Uświadomi sobie własne standardy budowania relacji z klientami * Uczestnik będzie potrafił budować satysfakcjonujące relacje z klientami * Dostosuje techniki komunikacyjne do typów klientów * Będzie stosował odpowiednie zwroty w sytuacji finalizowania sprzedaży * Nabędzie umiejętność kontroli emocji w sytuacji kontaktu z klientem „trudnym” |
| Sposób oceniania kompetencji przed udziałem w szkoleniu, po udziale w szkoleniu  Pre-test i post-test dotyczy zagadnień realizowanych podczas szkolenia. Kwestionariusz pre i post-testu złożony jest z 10 pytań jednokrotnego wyboru (3 opcje odpowiedzi). Wynik pre i post-testu pozwala zbadać przyrost kompetencji/wiedzy. |
| Zasady oceny, punktowania uzyskanych kompetencji/wiedzy  Test składa się z 10 pytań. Punktowany:   * 1 pkt. za prawidłową odpowiedź * 0 pkt. za błędną odpowiedź.   Warunkiem ukończenia szkolenia jest uzyskanie co najmniej 60 % poprawnych odpowiedzi. |