



Budowanie długotrwałych relacji z klientem

HR-BDRZK/TOPSZIT

Cele szkoleniowe:

- Kształtowanie umiejętności nawiązywania kontaktu z Klientem w oparciu o zasady skutecznej komunikacji
- Poznanie zasad budowania wiarygodnego wizerunku eksperta w oczach Klienta
- Identyfikacja i wzmacnianie posiadanych kompetencji w kontekście nawiązywania relacji
- Przygotowywanie oferty w oparciu o zdiagnozowane potrzeby Klienta
- Praca z trudnym Klientem
- Budowanie relacji opartej na lojalności
- Poznanie skutecznych metod budowania sieci kontaktów

Tematy zajęć:

1. Budowanie relacji z Klientem-pierwszy krok na drodze do sukcesu

- Nawiązywanie i utrzymywanie trwałych, opartych na zaufaniu relacji z Klientem
- Trening inteligencji emocjonalnej
- Tworzenie wiarygodnego wizerunku eksperta- zasady autoprezentacji, przekonanie o własnej skuteczności
- Identyfikacja kluczowych kompetencji, koniecznych w nawiązywaniu relacji- analiza indywidualnych predyspozycji
- Reguły wywierania wpływu i moc pierwszego wrażenia
- Zasady skutecznej komunikacji ze szczególnym naciskiem na trenowanie umiejętności zadawania pytań
- Milczenie jest złotem- wzmacnianie umiejętności aktywnego słuchania
- Standardy obsługi klienta

2. Psychologiczna analiza sylwetki Klienta

- Mechanizmy i strategie podejmowania decyzji

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Strona 1 z 2

Topas Sp. z o.o.
Al. Wojska Polskiego 7
70-470 Szczecin

Biuro Projektu „Szansa dla ICT”
Tel.: (48) 883 375 259
E-mail: biuroszczecin@topas.com.pl

www.topas.com.pl



Budowanie długotrwałych relacji z klientem

HR-BDRZK/TOPSZIT

- Typologia Klientów
- Strategie radzenia sobie z trudnymi Klientami- analiza przypadków
- Jak rozbudzić potrzeby nabywców?- techniki generowania potrzeb
- Diagnoza potrzeb Klienta i elastyczne konstruowanie adekwatnej oferty
- Rozpoznawanie motywów zakupowych Klienta
- Prezentacja korzyści płynących z proponowanej oferty
- Wzmacnianie motywacji do wprowadzenia zmian

3. Budowanie i utrzymywanie długoterminowej współpracy

- Liczy się jakość, a nie ilość- korzyści płynące z utrzymania satysfakcjonujących kontaktów ze zdobytym Klientem
- Lojalność Klienta- jak ją budować?
- Efektywne budowanie sieci kontaktów- marketing szeptany
- Dostarczanie wsparcia Klientowi z pozycji eksperta
- Podkreślanie ważności informacji zwrotnych otrzymanych od Klientów

Metody szkolenia:

- Wykład i dyskusje
- Ćwiczenia i gry grupowe
- Studia przypadków
- Symulacje
- Dyskusje moderowane

Czas trwania:

3 dni