

Poslovna točka SPOT svetovanje KOROŠKA vabi na brezplačno 2-dnevno usposabljanje za potencialne podjetnike in delujoča podjetja:

»Odličnost v prodaji in komunikaciji s strankami in reševanje reklamacij z uporabo jezika partnerstva«

četrtek, 10.9.2020 in petek 11.9.2020

v prostorih MPIK Slovenj Gradec, Ozare 19, 2380 Slovenj Gradec.

Usposabljanje je namenjeno vodstvenim kadrom, vodjem prodaje, prodajalcem, podjetnikom in potencialnim podjetnikom z namenom **izboljšati prodajni proces v vseh fazah ter učinkovito reševanje reklamacij.**

Na usposabljanju boste postopke priprave na faze prodajnega procesa, komunikacijo s strankami, spoznali pomen reklamacij in načine kako najbolj učinkovito rešiti težave strank, brez trajnih posledic na poslovanje.

VSEBINA USPOSABLJANJA:

- Priprava na prodajni proces(razlika med nakupovati in kupiti; med prodajati in prodati)
- Vzpostavitev prvega stika in moč komuniciranja = najmočnejše orožje pri delu s strankami
- Prepoznavanje strankinih POTREB IN KORISTI s postavljanjem pravih vprašanj
- Vživiljanje v vlogo stranke (želje, potrebe, navade, stališča in njihov vpliv na končno odločitev)
- Kakšne koristi in prednosti ima stranka, če se odloči za poslovanje z nami
- Vplivanje na odločitev stranke, izkoristimo moč 5 čutov
- Delavnica: Obvladovanje zahtevnih situacij s strankami (pomisleki, ugovori, izgovori, konflikti)
- Naš odnos do ugovorov in ravnanje z njimi, cena kot ugovor
- Prepoznavanje nakupnih, oziroma prodajnih signalov; vztrajnost / vsiljivost v prodaji
- Iskanje dolgoročnih rešitev za stranke ter aktivnosti, potrebne za ohranitev stika s stranko
- Razumevanje pomena reklamacij
- Kaj je pritožba in kaj je reklamacija
- Zakaj se kupci pritožujejo
- Napake pri obravnavanju reklamacij
- Prave besede ob pravem času
- Uporabite jezik partnerstva
- Prijaznost je močnejša od zakona

Izvajalec: Boris Krkoč, Botaja d.o.o., poslovni trener komunikacije in motivacije v vodenju in prodaji

TERMIN IN LOKACIJA:

Četrtek 10.9.2020 in petek, 11.9.2020, od 8:00 do 13:00 ure, v prostorih Mrežnega podjetniškega inkubatorja - MPIK Slovenj Gradec, Ozare 19, 2380 Slovenj Gradec (3. nadstropje, P 1).

PRIJAVE:

Za udeležbo na brezplačnem usposabljanju se lahko prijavite:

- **do srede, 9.9.2020** - prijava za [PODJETJA](#), prijava za [POTENCIALNE PODJETNIKE](#)
- vse dodatne informacije dobite na info@podjetniskicenter-sg.si ali tel. šte.: **02/88 42 927 ali na 051 819 440**.

Za SPOT svetovanje Koroška:

Podjetniški center Slovenj Gradec d.o.o.