

Akadémia obchodu a predaja

Absolvovaním 3-dňového programu Akadémie obchodu a predaja získate ucelený prehľad o formálnej, ale aj obsahovej stránke obchodných rozhovorov. Zistíte čo je dôležité v konkrétnej etape obchodného rozhovoru a porozumiete princípom rozhodovania zákazníka. Natrénujete si komunikačné nástroje vedenia obchodných rozhovorov a prezentácie a získate praktické zručnosti v zvládaní kritických situácií, ktoré počas obchodných rozhovorov môžu nastať. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje viacej tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny sú termínmi začiatku programu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

Modul 1: Praktické obchodnícke zručnosti:

- štruktúra a fázy obchodného rozhovoru
- techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania
- ako identifikovať potreby zákazníka, aktívne počúvanie
- základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad
- ako odhaliť nepravdy a taktické "úskoky"
- nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov
- zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja
- tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu
- cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

Modul 2: Vyjednávanie:

- Vyjednávanie: čo to je a čo nie
- charakteristika vyjednávaní a obchodných rokovaní, prístupy
- dôležité etapy vyjednávaní

Príprava na stretnutie

- získavanie informácií o klientovi
- nastavenie podmienok vyjednávaní (miesto, čas, zúčastnení)
- identifikácia vyjednávačej pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov
- definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávaní
- odladenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

Stretnutie: Prvý kontakt

- čo je dôležité pri prvom stretnutí?
- ako vytvoriť najlepší „prvý dojem“
- zoznamovacie rituály a primárna kalibrácia partnera
- neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia
- 1. čo hovorí stisk ruky
- 2. posturika
- 3. pohľad a mimika
- 4. proxemika prostredia
- kalibrácia partnera: pozičná odozva
- identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

Stretnutie: Obchodný rozhovor

- Techniky zahájenia obchodných rozhovorov
- 1. „small talk“
- 2. otázky a spôsob ich kladenia
- Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávača
- Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie
- Techniky aktívneho počúvania

- Rozhovor s klientom:
- 1. vzbudenie záujmu a tvorba potrieb klienta
- 2. práca s tichom
- 3. ústupky, ponuky a pravidlá ich použitia
- 4. techniky vyjednávania
- 5. zvládanie námietok
- 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

Sebaobrana vo vyjednávaní

- ako identifikovať manipuláciu v rozhovore
- upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu)
- asertivita a práca s agresívnym klientom
- psychohygiena vyjednávajúca

Aktivity zamerané na tréning zručností

- rolové hry, diskusie, dialógy

Modul 3: Prezentačné zručnosti:

- formy a prvky prezentácie
- ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii
- cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovávania informácií
- štruktúra prezentácie - úvod, jadro, záver
- ako výstižne formulovať svoje myšlienky
- názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií
- prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav
- ako reagovať na otázky z publika
- sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie
- čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách
- akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania