

Sprzedawca za ladą - jak zwiększyć sprzedaż i poprawić komunikację z klientem

Odbiorcy: kurs dla sprzedawców detalicznych, pracowników recepcji, rejestracji itp. – mający na celu polepszyć obsługę klienta, poprawić komunikację oraz zwiększyć sprzedaż

Cz. I

Analiza stanu obecnego i wypracowanie kierunku zmian postępowania sprzedawców. Część zajęć poza miejscem pracy, w nowych warunkach i otoczeniu sprzyjającym pracy indywidualnej z uczestnikami.

- **Kontrakt:**

- Zapoznanie się trenera z grupą
- Wyjaśnienie celu coachingu i możliwości pomocy w rozwoju umiejętności sprzedażowych

- **Trening - analiza stanu faktycznego:**

- Jak wygląda proces sprzedaży, oczekiwania klientów, oczekiwania pracodawcy, moje miejsce w procesie sprzedaży.
- Scenki w grupie - feedback od grupy.

- **Warsztat komunikacyjny:**

- Ja - kim jestem, co jest dla mnie ważne, jakim jestem człowiekiem. Samoocena, poczucie własnej wartości, samoakceptacja. Czym jest i czym nie jest pewność siebie - maski, zagrożenia, droga od reakcji do akcji. Rozszerzenie strefy wpływów.
- Świat - mój stosunek do otaczającego świata. Subiektywnie o tym, jak świat widzi mnie. Praca z wartościami i dystansem do rzeczywistości. Identyfikacja indywidualnych przekonań wspierających i ograniczających skuteczne funkcjonowanie. Asertywność.
- Jestem częścią świata - empatia, aktywność, odpowiedzialność, własna inicjatywa. Praca z innymi ludźmi bez utraty własnej tożsamości, wykorzystywanie zalet oraz wad, techniki reframingu. Koncentracja na emocjach a koncentracja na zadaniu. Przepływ informacji, wprowadzanie zmian. Język komunikacji. Pozawerbalne metody komunikacji.
- Bilans oraz rachunek zysków i strat - praca nad aktualną sytuacją. Co mamy i do czego dążymy. Metody usprawniania komunikacji. Recepty i zadania. Krytyka i pochwała. Zadawanie pytań. Poszukiwanie rozwiązań. Odpowiedzialność za efekty. Plan na przyszłość i zobowiązania.

- **Trening - plan działań na bazie poznanych zasobów**

- Analiza poprzednich scenek przez pryzmat warsztatu.
- Jak wygląda proces sprzedaży, oczekiwania klientów, oczekiwania pracodawcy, moje miejsce w procesie sprzedaży.
- Scenki w grupie - feedback od grupy.

Cz. II – warsztat w miejscu pracy

- **Trening:**

- Powtórka z trenerem kluczowych kwestii, pytania, wątpliwości, motywacja
- Sprzedaż z trenerem, pomoc, feedback