ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Συμβουλευτική Πώληση για Μακρόχρονες Πελατειακές Σχέσεις

ΓΙΑ ΜΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

Οι επιτυχημένοι οργανισμοί είναι αυτοί που έχουν διαχρονικούς και όχι εφήμερους πελάτες. Για να φθάσουν στο επιθυμητό αυτό αποτέλεσμα, θα πρέπει να έχουν αναπτυγμένες τεχνικές διαπίστωσης των πραγματικών αναγκών των πελατών τους έτσι ώστε να προσφέρουν πρϊόντα ή υπηρεσίες που «προσθέτουν αξία» στις εργασίες του πελάτη.

Μέσα από το σεμινάριο οι συμμετέχοντες θα κατανοήσουν και ταυτόχρονα θα εξοικειωθούν με τη χρήση των «εργαλείων» που μπορούν να χρησιμοποιήσουν σε μια πώληση στους δύσκολους καιρούς που περνά η οικονομία μας. Θα εκτιμήσουν καλύτερα τόσο τη σημασία της επικοινωνίας όσο και την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων. Θα εξοικειωθούν, ακόμη, με τεχνικές που θα τους βοηθούν να χτίζουν σχέσεις εμπιστοσύνης και να δημιουργούν διαχρονικούς πελάτες.

ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά τη λήξη του σεμιναρίου αναμένεται ότι οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Αξιοποιούν τη σημασία της «Προστιθέμενης Αξίας» στη δημιουργία ενός επιτυχημένου πελατειακού συνεταιρισμού
- Να εφαρμόζουν την πρόσωπο με πρόσωπο διαδικασία πώλησης
- Επιτυγχάνουν μακροχρόνιες πελατειακές σχέσεις αντί πωλήσεις χαμηλού κόστους
- Χρησιμοποιούν διερευνητικές δεξιότητες για να διαπιστώνουν τις ανάγκες των πελατών αντί να σπρώχνουν προϊόντα στον πελάτη
- Να αναγνωρίζουν τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για να «Προσθέτουν Αξία» στην εργασία του πελάτη τους.
- Να κατανοούν πότε και γιατί οι αγοραστές αγοράζουν
- Χειρίζονται με άνεση δύσκολες καταστάσεις
- Αναγνωρίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Επαγγελματισμός στη συμβουλευτική πώληση και οι σημαντικοί παράγοντες επιτυχίας
- Τα στάδια της συμβουλευτικής πώλησης
- Η εξυπηρέτηση ως στάδιο πώλησης
- Προσωπική εμφάνιση (self image)
- Η σημασία της εξυπηρέτησης πελατών
- Ο ρόλος της σκέψης
- Κανόνες σωστής συμπεριφοράς
- Θετική σκέψη και συμπεριφορά
- Θετική και αρνητική εξυπηρέτηση
- Παράγοντες που επηρεάζουν τη σωστή εξυπηρέτηση
- Αποτελεσματικά τηλεφωνήματα
- Τηλεφωνικά μηνύματα
- Αντιμετώπιση δύσκολων τηλεφωνημάτων
- Εμπόδια στην επικοινωνία
- Κανόνες σωστής ακρόασης
- Μη λεκτική επικοινωνία
- Χειρισμός παραπόνων

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Πωλητές
- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών
- Μικρομεσαίους επιχειρηματίες που προωθούν από μόνοι τους τις πωλήσεις
- Καταστηματάρχες
- Ελεύθερους επαγγελματίες
- Στελέχη διαχείρισης παραπόνων

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

2 ημέρες (14 ώρες)

AKTINA

για την AKTINA

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΜΑΣ

- Διευθυντικά και εποπτικά στελέχη που επιθυμούν να βελτιώσουν την ποιότητα των αποφάσεων και την εταιρική απόδοση
- Επαγγελματίες με άμεσες ανάγκες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας στο εργασιακό τους περιβάλλον
- Πτυχιούχους που επιδιώκουν να εμπλουτίσουν το ακαδημαϊκό τους υπόβαθρο με επαγγελματικά προσόντα
- Απόφοιτους Λυκείου που επιθυμούν να αποκτήσουν επαγγελματικά πιστοποιητικά

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες επαγγελματικής κατάρτισης που θα επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να αποκτούν γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρίες με πρακτικό αντίκρισμα στο εργασιακό τους περιβάλλον

Η AKTINA δραστηριοποιείται στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης για 20 τώρα χρόνια, έχοντας στο ενεργητικό της μια ζηλευτή πελατειακή βάση από ένα ευρύ φάσμα της οικονομικής ζωής του τόπου.

Αξιοποιώντας τις πλούσιες εμπειρίες που έχει αποκτήσει και υιοθετώντας μια σύγχρονη προσέγγιση, η AKTINA προσφέρει προγράμματα κατάρτισης που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών της κατά τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό. Λαμβάνοντας μέρος στην αρχική διαπίστωση των αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού και στη συνέχεια εφαρμόζοντας τα προγράμματα έτσι ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες αυτές.

Μέσα από το σωστό σχεδιασμό και την άρτια υλοποίηση, η AKTINA εξασφαλίζει ότι το περιεχόμενο κάθε σεμιναρίου επιτυγχάνει το στόχο της απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειριών χρήσιμων για τους συντελεστές της επιτυχίας ενός οργανισμού.

Μορφές Κατάρτισης

- Πολυεπιχειρησιακά σεμινάρια — απευθύνονται σε άτομα από διάφορους οργανισμούς
- Μονοεπιχειρησιακά σεμινάρια — αποκλειστικά για ένα οργανισμό με προσαρμογή στις ιδιαίτερες του ανάγκες
- Κατ' ιδίαν κατάρτιση και προσωπική υποβοήθηση
- Διεξαγωγή επιτόπια, στις εγκαταστάσεις μας ή σε ξενοδοχείο σε όλες τις πόλεις της Κύπρου
- Σεμινάρια επιδοτούμενα από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και άλλα

ΤΟΜΕΙΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- Διοίκηση
- Οικονομική Διαχείριση και Λογιστική
- Διαχείριση Έργων
- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ
- Επικοινωνία, Παρακίνηση, Διαχείριση Χρόνου, Επαγγελματισμός
- Εταιρική Εικόνα και Κουλτούρα

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

- Για Επαγγελματίες Πληροφορικής και Προγραμματιστές
- Για Χρήστες

Λουκή Ακρίτα 20, 2064 Λευκωσία (πίσω από τα Λύκεια Κύκκου)
Τηλ: 22.81.81.01 Φαξ: 22.81.83.22
Ηλ. ταχ: info@aktina.com.cy Ιστοσελίδα: www.aktina.com.cy

AKTINA