



Przedstawiciel handlowy z elementami coachingu



PSYCHODIA
centrum badań i usług psychologicznych

Specjalistyczne szkolenie

**Sprzedaż i obsługa klienta z technikami
psychologicznymi**

PSYCHODIA – CENTRUM BADAŃ I USŁUG PSYCHOLOGICZNYCH jest firmą szkoleniową wpisaną do Rejestru Instytucji Szkoleniowych w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Rzeszowie w dniu: **29.02.2016** roku, pod numerem ewidencyjnym: **2.18/00019/2016**

LP.	RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA	GODZ.
I.	WSTĘP DO OBSŁUGI KLIENTA I SPRZEDAŻY	5 godz.
	a) Podstawy skutecznej komunikacji z klientem – praktyczne wskazówki	
	b) Motywacja klienta	
II.	ZASADY OBSŁUGI SPRZEDAŻY – Z PERSPEKTYWY PSYCHOLOGICZNEJ	5 godz.
	a) Strategie sprzedaży – psychotechniki w sprzedaży	
	b) Sposoby na krytykę – argumenty w czasie sprzedaży	
	c) Dobre praktyki w sprzedaży	
III.	ZASADY OBSŁUGI KLIENTA – Z PERSPEKTYWY PSYCHOLOGICZNEJ	5 godz.
	a) Rozpoznawanie i radzenie sobie z różnymi typami osobowości klienta	
	b) Postępowanie z trudnym klientem w czasie sprzedaży	
IV.	PODSUMOWANIE SZKOLENIA I KARTA KONTROLNA	5 godz.
	a) Wnioski dotyczące najnowszych umiejętności związanych z psychologią sprzedaży	
	b) Wnioski dotyczące rozwoju twojej kariery w przyszłości	
	c) Monitorowanie własnych postępów	
	d) Karta kontrolna realizacji wyznaczonych celów sprzedażowych	
	Razem liczba godzin:	20 godz.



PSYCHODIA

centrum badań i usług psychologicznych

Spis treści

WSTĘP DO OBSŁUGI KLIENTA I SPRZEDAŻY.....	3
Podstawy skutecznej komunikacji z klientem – praktyczne wskazówki.....	3
Motywacja klienta.....	4
ZASADY OBSŁUGI SPRZEDAŻY – Z PERSPEKTYWY PSYCHOLOGICZNEJ.....	6
Strategie sprzedaży - psychotechniki w sprzedaży.....	6
Sposoby na krytykę - argumenty w czasie sprzedaży.....	8
Dobre praktyki w sprzedaży.....	11
ZASADY OBSŁUGI KLIENTA – Z PERSPEKTYWY PSYCHOLOGICZNEJ.....	14
Rozpoznawanie i radzenie sobie z typami osobowości klienta.....	14
Postępowanie z trudnym klientem w czasie sprzedaży.....	18
PODSUMOWANIE SZKOLENIA I KARTA KONTROLNA.....	22
Wnioski dotyczące najnowszych umiejętności związanych z psychologią sprzedaży.....	22
Wnioski dotyczące rozwoju twojej kariery w przyszłości.....	23
Monitorowanie własnych postępów.....	23
Karta kontrolna realizacji wyznaczonych celów sprzedażowych.....	24
