



### **Program szkolenia z technik sprzedaży**

Szkolenie nastawione jest na psychologię sprzedaży, poszczególne fazy rozmowy z klientem i analizę jego potrzeb oraz umiejętności ich zaspokojenia.

#### **Tematyka szkolenia:**

- Psychologiczne podejście do klienta a własne nastawienie
- Zakres kompetencji sprzedawcy
- Świadome i nieświadome oczekiwania klienta
- Piramida potrzeb (tzw. piramida Maslowa) w odniesieniu do okularów
- Elementy rachunku zysków i strat w kontekście polityki rabatowej (opcjonalnie)
- Sygnały werbalne i niewerbalne wysyłane przez salon i sprzedawcę
- Techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Omówienie faz rozmowy sprzedażowej – kontaktowej, informacyjnej, sprzedaży, decyzyjnej, pozytywnego zakończenia i wydania okularów
- Szczegółowe omówienie fazy informacyjnej w kontekście informacji, jakie zbieramy, kolejności i ich znaczenia dla okularów, które chcemy zaproponować klientowi.
- Omówienie poziomów komunikacji
- Wprowadzenie do postępowania w przypadku reklamacji
- Technika pytań w praktycznym zastosowaniu (np. pytania o rabat)
- Technika prezentacji opraw okularowych
- Technika polecenia soczewek okularowych

Tematyka dzielona jest dynamicznie w zależności od potrzeb i pytań uczestników.

Szkolenie ma charakter warsztatów, w trakcie których wykonujemy ćwiczenia uświadamiające pewne aspekty lub je utrwalające. Z tego też powodu sugeruję grupy 10-12 osobowe.

#### **Plan szkolenia:**

Szkolenie podzielone jest na dwa dni.

W optymalnej formie rozpoczynamy pierwszego dnia ok. 10:00-11:00 do 18:00-19:00.

W międzyczasie przerwa na obiad oraz 2 przerwy kawowe. Wieczorem ew. integracja zespołu.

Drugiego dnia rozpoczynamy o 9:00 i kończymy ok. 14:00-15:00. Po szkoleniu ew. obiad.

Czas szkolenia nieznacznie może się zmienić w zależności od pytań i zaangażowania uczestników.