



Międzywojewódzki Cech Rzemiosł Optycznych w Poznaniu
zaprasza na szkolenie

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W SALONIE OPTYCZNYM

Zapraszamy do uczestnictwa w warsztatach szkoleniowych w poniżej wymienionym zakresie tematycznym:

1. Nawiązywanie kontaktu i diagnoza celu wizyty

- Jakie zachowania sprzyjają w pierwszym kontakcie z Klientem
- Jak podejść do Klienta, który z początku nie oczekuje działania z naszej strony
- Jak zarządzać większą ilością Klientów w salonie
- Korzyści płynące z dobrego, początkowego rozpoczęcia rozmowy z Klientem
- Sygnały zakupowe

2. Scenariusze postępowania z Klientem

- Założenia sprzedażowe po poznaniu celu wizyty Klienta
- Pierwsza analiza recept okularowych pod kątem możliwości sprzedażowych

3. Badanie potrzeb Klienta

- Czym są potrzeby świadome i nieświadome Klienta
- Jak pobudzać potrzeby nieświadome w badaniu potrzeb
- Stosowanie adekwatnych pytań w pobudzaniu potrzeb
- Jak konstruować pytania w trakcie diagnozy potrzeb – ukierunkowanie na sytuacje
- Jak wykorzystać aspekt optyczny w diagnozie potrzeb
- Jak w praktyce wykorzystać mapę pytań sytuacyjnych – symulacje diagnozy potrzeb

4. Komunikacja i język korzyści

- Jak realizować zrozumiałą dla Klienta komunikację w rekomendacji – model komunikacji
- Czym jest język korzyści w rekomendacji
- Jak tworzyć rekomendację w oparciu o wcześniejszą diagnozę potrzeb
- Jak stosować technikę – mówię, pokazuję, angażuję
- Jak konstruować język korzyści w oparciu o katalog soczewek

- Technika porównawcza dwóch/trzech ofert dla Klienta – praktyczne zastosowanie
- Wykorzystanie techniki mówię, pokazuję, angażuję w praktycznej rekomendacji

5. Techniki reagowania na obiekcje

- Obiekcja jako sygnał
- Co w sytuacji przedłużającej się decyzji
- Jakich błędów unikać
- Zdefiniowanie obiekcji Klienta
- Jak reagować na obiekcje
- Techniki reagowania na obiekcje w praktyce

6. Odbiór okularów

- Kluczowe reguły odbioru okularów w salonie optycznym
- Wypracowanie wzorowego modelu odbioru okularów – check pointy
- Jak budować lojalność Klienta do salonu i Doradcy Klienta
- Jak utrzymywać sprzedaż dla stałych Klientów – praktyczne pomysły

7. Podsumowanie

- Jak zaplanować wdrożenie poznanych umiejętności w codziennej pracy ?

Szczegóły i informacje:

www.mcro.pl