

# Zvládnutie náročných zákazníkov

Osvojíte si techniky ako efektívne a korektne zvládať požiadavky a problémy zákazníkov, zlepšíte sa v profesionálnej komunikácii v oblasti riadenia rozhovoru, kladenia otázok, aktívneho počúvania a zvládania krízových situácií ako napr. riešenie reklamácií. Získate návody ako efektívne zdoŕávať námietky s ktorými sa každodenne stretávate a ktorých nezvládnutie znamená stratu zákazníka.

## Komu je kurz určený?

- ✓ Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
  - ✓ Predajcom
  - ✓ Obchodným reprezentantom
  - ✓ Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- ❖ **Trvanie kurzu:** 2 dni
  - ❖ **Miesto konania:** Bratislava | Trenčín

- Sebauvedomenie - typológia, spoznanie svojich silných a slabých stránok pri jednaní s klientom
- Asertívne zvládanie konfliktných situácií
- Techniky a spôsoby zvládania konfliktných situácií
- Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich
- Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru
- Ako zvládať vžitú negatívnu zásadu postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby
- Identifikácia prvkov správania zákazníkov, ktoré nás rozčuľujú
- Zvládanie seba, techniky zvládania stresu - dlhodobé, strednodobé, krátkodobé