

Müşteri İlişkilerimi ve Satış Becerilerimi Geliştiriyorum



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

Bilindiği gibi, hizmet sektörünün biçiminde ve niteliklerindeki değişimle birlikte, geleneksel satıcılık anlayışı da yerini profesyonel bir bakış açısına bırakmış, müşteri profilindeki ve beklentilerindeki farklılaşmalar da "Kişisel Hizmet" denilen insana dayalı hizmeti ön plana çıkarmıştır. Çağdaş kitle iletişim araçlarının sağladığı pek çok olanağa rağmen, iletişim alternatiflerinden telefonla ve yüz yüze iletişim, müşteriler tarafından hala en fazla tercih edilen yöntem olma özelliğini koruyor. Hizmetin ayrıntılarını öğrenmek, sorularına anında yanıt alabilmek v.b. taleplerinin, diğer iletişim araçlarıyla yeterli miktarda karşılanamayacağını düşünen müşteriler, kurumun bir temsilcisiyle yüz yüze görüşmeyi, hala daha güvenilir buluyorlar. Kaldı ki yüz yüze görüşme, müşteri itirazlarını açığa çıkarıp ortadan kaldırmak gibi, diğer iletişim araçlarının hiçbirinin sağlayamadığı bir avantaja sahip. Satış personelinin profesyonelliği ve kişisel hizmet kalitesi, kurumun ve sunulan hizmetin kalitesi hakkında da müşterilere bir fikir veriyor; satış personelinin kişisel hizmet kalitesi ve satış becerileri yüksekse, hizmetin satış olasılığı da artıyor, düşükse de azalıyor. İşte bu eğitim de, bu anlayışla birlikte değişen satış tekniklerini ve satış danışmanlığını tartışarak, müşterilerle yüz yüze iletişime geçen bizlerin becerilerini geliştirmeyi hedefleyerek hazırladığımız etkileşimli bir programdır. Bu program sonunda; Hızla değişen yaşam ve iş dünyası koşullarında müşteriye yaklaşımdaki değişimler ve geleceğin şirketlerindeki bakış açısı hakkında bilgi sahibi olarak kendi rolümüzü ve bakış açımızı yeniden yapılandıracağız, Müşteri mutluluğunun, ne denli önemli olduğunun farkına varacak ve müşteri mutluluğunun temel ilkeleri konusunda bütünsel bir bakış açısı geliştireceğiz, Kalite ve hizmette kaliteyi belirleyen boyutlar hakkında bilgi sahibi olacak, kaliteli hizmet üretme konusunda olumlu tutum geliştireceğiz, Satış sürecini etkili yönetme becerilerimizi geliştireceğiz, Kurdukları müşteri ilişkilerini ve yaşadığımız satış süreçleri hakkında özdeğerleme yaparak geliştirme yönünde olumlu tutum oluşturacağız, Ve

müşteri bağlılığı yaratmayı sağlayacak altın önerilere ulaşacağız.

Neler Paylaşacağız?

DEĞER YARATAN HİZMET ÜRETMEK

Tanışma ve Öntest

Geleceğin Şirketleri ve Bu Şirketlerde Hizmet Anlayışı Nasıl Olacak?

Müşteriler Aldıkları Ürün / Hizmetten Mutlu Olmadıkları Zaman Neler Yaparlar?

Bir Müşteriyi Aldığı Ürün / Hizmetten Mutlu Edememenin Bir Kuruma ve O Kurumun Çalışanlarına

Etkileri Nelerdir?

Beklentilerin Ötesinde Hizmet Vermek ve Müşteri İçin Değer Yaratmak

Rekabet Edebilmek İçin 3 Temel Kriter: Kalite – Fiyat – Hız

Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Müşteriler Ne Bekler? Müşteriler Neden Sizi Seçer ya da Neden Sizden Vazgeçerler?

Müşteri Odaklı Kurum Kültürü

Örnek Olay: "Gülümseyin, Sahnedesiniz"

Örnek Olaylar: Bu Örneklerdeki Personel ve Kurumların Yaklaşımı Ne Kadar Müşteri Odaklı?

Profesyonellik Nedir? Profesyonel Kimdir? Satışta Profesyonelliğin Gereklilikleri

Proaktif Yaklaşımla Sorumluluk Almak

SATIŞTA FARKLI MÜŞTERİ PROFİLLERİYLE İLETİŞİM VE İKNA

İnsan Nasıl Bir Varlık?

Test: "Kişilik Profili" – Kendimizi Tanıyalım

Farklı Kişilik Profillerinin İletişim Biçimleri

Kendimizi Yönetme Sorumluluğunu Almak

Farklı Müşteri Tipleri Karşısında Uygun Yaklaşımlar

İkna Başarmanın Bileşenleri

Uygulamalar: Farklı Müşteri Profilleriyle İletişim ve İkna Uygulamaları

SATIŞ DANIŞMANLIĞI VE HEDEF ODAKLI SATIŞ

Satış Nedir? Ne Değildir?

Satışta 5 Önemli Faktör (AIDAS)

Mükemmel Satıcılar...: Danışman, Problem Çözücü ve Profesyonel Ortak Olmak

Nereye Gideceğimizi Bilmezsek Bizi Oraya Hiçbir Şey Götüremez

SMART Hedef Belirlemek

Satış İçin Hazırlık: Her Türlü Bilgiye Sahip Olmak ve Sonuç Odaklı Yaklaşım

Ürün – Hizmet Bilgisi

Müşteriyi Tanımak

Pazarı ve Rakipleri Tanımak

Şirketimizi ve Müşteriyle İlişkileri Tanımak

Hedef Belirlemek

SATIŞTA İLETİŞİM

İlk İzlenim ve Önemli Noktalar

Beden Dilinin Önemi ve Özellikleri

Olumsuz Duyguları Taşımamak

Karşımızdaki Kişiyi Etki Alanımıza Almak, Güven Kazanmak

Müşterinin İsteğini / İhtiyacını Anlamak

Önce Anla, Sonra Anlat!

Soru Sorma Amaçları ve Teknikleri, Açık ve Kapalı Sondaj

Doğru Anlamak İçin: Etkili Dinlemek

Test: Nasıl Bir Dinleyiciyiz ve Nasıl İyi Bir Dinleyici Olabiliriz?

Etkili Dinleme Süreci: Odaklan- Yansıt - Özetle

Etkili Konuşma

Takım Oyunu: "Bütünü Oluşturmak"- Ne Kadar İyi Bir Konuşmacı ve Ne Kadar İyi Bir Dinleyiciyiz
Ve Nasıl İyi Konuşmacı Olabiliriz?

Ne Söylediğimiz mi Nasıl Söylediğimiz mi?

Takım Oyunu: "Kule'nin Gücü" Oyunu

Faydaların Satışı ve Müşteri İçin Değer Yaratmak

Satın Alma Sinyalleri

Müşteriyi ve Kararını Desteklemek

Satışı Kapatmak

İlave Satış Yapma Teknikleri

Satışta Başarısızlığın 5 Temel Nedeni

Rol Oynama ve Uygulamalar

SATIŞ SÜRECİNDE ZOR DURUMLARIN YÖNETİMİ VE EMPATİ

Satış Sürecinde İtirazlar ve Müşteri Şikayetleri

Problemlili Durumlara Yaklaşım Biçimimiz

Test: "Satış Yaklaşımı Analizi"

Takım Oyunu: Belirsizlik Ortamında Kazan - Kazan

Örnek Olay: Kişiselleştirme

Başkalarını Suçlamadan Önce Durumu Anlamak Gerek

Durum Üzerinde Çekişmemek ve İnsanları Problemlerden Ayrı Tutmak

Problemler Üzerinde Değil Çıkarlar Üzerinde Durmak

Çatışmaya Yol Açan ve Sihirli Sözcükler

Problemlili Durumlarda İletişim ve Empatiyi Başarmak

Şikayetleri Etkin Biçimde Karşılama ve Yanıtlama Yöntemleri

Müşteri Şikayetlerini Rekabet Avantajına Çevirmek İçin Altın Kurallar

UYGULAMALAR

DEĞERLENDİRME VE KAPANIŞ

Alışkanlıkları Değiştirmek ve Sürekli Gelişmek

Sontest

Öntest – Sontest Sorularının Yanıtlanması ve Gelişimin Değerlendirilmesi

Eğitim Programı Değerlendirme ve Katılım Belgelerinin Dağıtımı

Kimler Katılmalı?

Müşteriyle iletişime geçen, satış, çağrı merkezi ve müşteri hizmetlerinde

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri:

çalışan tüm personel.

grup için süresi 21 saattir (3 gün x 7 saat). Eğitim programlarından en iyi sonucun elde edilebilmesi için bir grupta ideal katılımcı sayısı 15 olarak belirlenmiştir. Eğitim programının sonunda katılımcılara konuyla ilgili bilgiler içeren birer "**KİTAP**" ve "**KATILIM BELGESİ**"

verilecektir.

Eğitmen:

Ayşe Demirbaş

KURUMA ÖZEL EĞİTİMLER İÇİN ÖNEMLİ !

"Kuruma Özel (In – House) Eğitimler" in ayrıntılı içerikleri ve süreleri, kurum içi hedef katılımcı gruba yönelik yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda belirlenmektedir.

Katılımcı grubun ihtiyaçlarını belirlemek ya da belirlenen ihtiyacı karşılayacak en uygun eğitim programlarını birlikte oluşturmak için lütfen merkezimizle iletişime geçiniz.