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 değişmeler 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
İknayı 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
Problemli 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
Problemli 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 çalışan tüm personel.

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri: Eğitim programının bir 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 **"KATILİM 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.

İstanbul
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr