Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

DOKUMENT

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Obchodné školenia

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

992,52 €

CENA S DPH

1 220,80 €

vrátane 23 % DPH

Macrosoft školiace centrum
Aktuálne informácie na Macrosoft.sk

PDF OSNOVA

Akadémia obchodu a predaja - komplexné zručnosti

Prehľad tém kurzu, rozsahu výučby a základných informácií o školení.

5-dňový program Akadémia obchodu a predaja pozostáva z kurzov: Praktické obchodné zručnosti, Vyjednávacie zručnosti, Prezentačné zručnosti, Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia, Asertívna komunikácia. Absolvovaním balíka kurzov získate ucelený prehľad o formálnej a obsahovej stránke obchodných rozhovorov. Zistíte, čo je dôležité v konkrétnej etape obchodnej komunikácie a porozumiete princípom rozhodovania zákazníka. Natrénujete si komunikačné nástroje vedenia obchodných rozhovorov a prezentácie, získate praktické zručnosti v zvládaní kritických situácií, ktoré počas obchodných rozhovorov môžu nastať. Súčasťou balíka je aj školenie asertívneho vyjednávania a takisto profesionálnej emailovej a telefonickej komunikácie. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje 5 tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny určujú začiatok kurzu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

OBSAH ŠKOLENIA

01

Modul 1: Praktické obchodné zručnosti:

štruktúra a fázy obchodného rozhovoru techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania, identifikácia potrieb zákazníka, aktívne počúvanie, základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad, odhaľovanie nepravdy a taktických “úskokov”, nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov, zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

02

Modul 2: Vyjednávacie zručnosti:

Vyjednávanie: čo to je a čo nie charakteristika vyjednávania a obchodných rokovaní, prístupy dôležité etapy vyjednávania

03

Príprava na stretnutie

získavanie informácií o klientovi nastavenie podmienok vyjednávania (miesto, čas, zúčastnení) identifikácia vyjednávacej pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávania odladenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

04

Stretnutie: Prvý kontakt

čo je dôležité pri prvom stretnutí? ako vytvoriť najlepší „prvý dojem“ zoznamovacie rituály a primárna kalibrácia partnera neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia 1. čo hovorí stisk ruky 2. posturika 3. pohľad a mimika 4. proxemika prostredia kalibrácia partnera: pozičná odozva identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

05

Stretnutie: Obchodný rozhovor

Techniky zahájenia obchodných rozhovorov 1. „small talk“ 2. otázky a spôsob ich kladenia Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávača Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie Techniky aktívneho počúvania Rozhovor s klientom: 1. vzbudenie záujmu a tvorba potrieb klienta 2. práca s tichom 3. ústupky, ponuky a pravidlá ich použitia 4. techniky vyjednávania 5. zvládanie námietok 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

06

Sebaobrana vo vyjednávaní

ako identifikovať manipuláciu v rozhovore upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu) asertivita a práca s agresívnym klientom psychohygiena vyjednávača

07

Aktivity zamerané na tréning zručností

rolové hry, diskusie, dialógy

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

08 **Modul 3: Prezentačné zručnosti:**

formy a prvky prezentácie ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovávania informácií štruktúra prezentácie – úvod, jadro, záver ako výstižne formulovať svoje myšlienky názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav ako reagovať na otázky z publika sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania.

09 **Modul 4: Profesionálna telefonická a emailová komunikácia:**

10 **Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody**

11 **Procesy komunikácie cez telefón a e-mail**

12 **Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt**

štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

13 **Riešenie kritických situácií počas telefonovania**

riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobnosti, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

14 **Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia**

15 **Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie**

16 **Profesionálne telefonovanie**

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

17 **Telefonický rozhovor**

Typológia volajúcich, Spôsoby jednania, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

18 **Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie**

Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

19 **Profesionálna e-mailová komunikácia**

Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

20 **Riešenie krízových správ**

Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie

21 **Modul 5: Asertívna komunikácia:**

22 **Definícia asertivity**

Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

23 **Filozofia asertivity**

asertívne práva a techniky, riziká neasertívneho/pasívneho, agresívneho/manipulatívneho správania, vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách

24 **Druhy reakcií**

porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, výhody a nevýhody

25 **Druhy konfliktov a možnosti ich riešenia**

Schopnosť povedať „nie“, požiadať o láskavosť, prijať pochvalu, kritiku a pod. Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

26 **Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií**

krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba...

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na Macrosoft.sk.

https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/akademia-obchodu-a-predaja-komplexne-zrucnosti