

Obchodná komunikácia a efektívny predaj

Obchodné zručnosti, vyjednávanie a efektívny predaj

13,5 h

S LEKTOROM

22,5 h

SAMOŠTÚDIUM

36 h

SPOLU

Samoštúdium *vlastným tempom*

Kurz má spolu 36 h: **13,5 h s lektorom** a **22,5 h samoštúdia** podľa týchto materiálov. Samoštúdium robte ideálne po každom bloku, kým máte naučené čerstvo v pamäti. Pri každom bloku nájdete úlohy na precvičenie a orientačný čas.

Výsledky si prineste na ďalšie stretnutie alebo ich pošlite lektorovi e-mailom na info@ztpro.solutions — radi ich s vami prejdeme.

Rozvrh

BLOK	S LEKTOROM	SAMOŠTÚDIUM
1. Identifikácia potrieb zákazníka	1,5 h	2,5 h
2. Profesionálny obchodný rozhovor	1,5 h	2,5 h
3. Budovanie dôvery	1,5 h	2,5 h
4. Prezentácia produktov a služieb	1,5 h	2,5 h
5. Predaj hodnoty namiesto ceny	1,5 h	2,5 h
6. Zvládanie námietok a riešenie konfliktov	1,5 h	2,5 h
7. Obchodné vyjednávanie	1,5 h	2,5 h
8. Uzatváranie obchodov	1,5 h	2,5 h
9. Komunikácia v náročných situáciách	1,5 h	2,5 h
Spolu	13,5 h	22,5 h

Blok po bloku

01 Identifikácia potrieb zákazníka

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa správne klásť otázky, počúvať zákazníka a odhaliť jeho skutočné potreby, motivácie a očakávania.

02 Profesionálny obchodný rozhovor

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Osvojíte si prirodzenú štruktúru obchodného rozhovoru od prvého kontaktu až po konkrétny obchodný návrh.

03 Budovanie dôvery

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa vytvoriť dôveru a profesionálny vzťah so zákazníkom už počas prvých minút stretnutia.

04 Prezentácia produktov a služieb

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Získate techniky, ako prezentovať produkt alebo službu zrozumiteľne, presvedčivo a s dôrazom na konkrétny úžitok pre zákazníka.

05 Predaj hodnoty namiesto ceny

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa argumentovať hodnotou a výsledkom, aby rozhodovanie zákazníka nebolo založené iba na porovnávaní cien.

06 Zvládanie námietok a riešenie konfliktov

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Osvojíte si praktické postupy, ako reagovať na námietky pokojne, profesionálne a premeniť ich na príležitosť. Rovnakú váhu majú aj spôsoby riešenia konfliktov so zákazníkmi a obchodnými partnermi.

07 Obchodné vyjednávanie

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa pripravovať na vyjednávanie, obhajovať svoje podmienky a hľadať riešenia výhodné pre obe strany.

08 Uzatváranie obchodov

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Získate konkrétne techniky, ktoré vám pomôžu rozpoznať správny moment a prirodzene viesť zákazníka k rozhodnutiu.

09 Komunikácia v náročných situáciách

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa profesionálne komunikovať s nespokojným, nerozhodným alebo náročným zákazníkom bez zbytočného napätia.

Štruktúra obchodného rozhovoru a ťahák námietok

Obchodný rozhovor v siedmich krokoch

1. **Príprava** — čo o zákazníkovi viete, cieľ stretnutia a ďalší možný krok.
2. **Otvorenie** — predstavenie, dôvod stretnutia, dohoda o čase.
3. **Zisťovanie potrieb** — otvorené otázky, počúvanie, zhrnutie vlastnými slovami.
4. **Prezentácia riešenia** — cez prínosy pre zákazníka, nie cez parametre.
5. **Námietky** — vypočuť, overiť, čo za námietkou je, a až potom odpovedať.
6. **Uzavretie** — navrhnúť konkrétny ďalší krok alebo objednávku.
7. **Follow-up** — do 24 hodín zhrnutie dohody e-mailom.

Ťahák námietok

NÁMIETKA	ČO ZA ŇOU MÔŽE BYŤ	AKO REAGOVAŤ
„Je to drahé.“	nevidí hodnotu, porovnáva s lacnejším	„S čím to porovnávate?“ — vrátiť sa k prínosom, rozložiť cenu na obdobie používania
„Musím si to premyslieť.“	neistota, chýba informácia alebo rozhodovateľ	„Čo ešte potrebujete vedieť, aby ste sa mohli rozhodnúť?“ — dohodnúť konkrétny termín
„Nemám čas.“	nevidí zmysel stretnutia	„Stačí desať minút. Ak neuvidíte prínos, skončíme.“
„Už máme dodávateľa.“	spokojnosť alebo zvyk	„Čo by musel nový dodávateľ ponúknuť, aby ste o zmene uvažovali?“
„Pošlite mi to e-mailom.“	zdvorilé odmietnutie	„Pošlem. Čo je pre vás pri výbere najdôležitejšie, aby som poslal to podstatné?“
„Konkurencia je lacnejšia.“	tlak na cenu	porovnať celkové náklady a riziká, nie len cenu; zľavu nedávať bez protihodnoty

