**Příloha č. 6 – Detailní vymezení předmětu zakázky – Školení v oblasti maloobchodního vzdělávání**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vzdělávací aktivita** | **Počet účastníků** | **Počet skupin** | **Kurz otevřený/uzavřený** | **Rozsah školení na 1 skupinu v hod.** | **Rozsah školení celkem za všechny skupiny v hod.** |
| Základní fáze prodejního procesu  | 85 | 12 | uzavřený | 8 | 96 |
| Efektivní komunikace se zákazníkem  | 85 | 12 | uzavřený | 8 | 96 |
| Aktivní prodej | 85 | 12 | uzavřený | 8 | 96 |
| Vyjednávání a argumentace | 85 | 12 | uzavřený | 8 | 96 |
| Konfliktní situace | 85 | 12 | uzavřený | 8 | 96 |

|  |
| --- |
| **Základní fáze prodejního procesu**  |
| Obsah kurzu |
| * Navázání vztahu se zákazníkem,
* Zjišťování potřeb zákazníka,
* Aktivní   naslouchání,
* Předvedení produktu,
* Nezbytné podmínky prodeje, tzv. momenty pravdy, které určují, zda se zákazník vrátí i příště, a jestli poskytne spontánní pozitivní doporučení i dalším potenciálním zákazníkům,
* Fáze prodejního procesu, jakými jsou přivítání zákazníka, identifikace potřeb, představení správného produktu, řešení námitek a odpovídající chování prodejce v těchto fázích,
* Rozbor nejčastějších chyb, kterých se dopouštějí i zkušenější prodejci, styly prodeje,
* Zákaznická typologie, která objasňuje různá chování zákazníků a přináší efektivní způsob prodejního chování pro každý ze zákaznických typů,
* Identifikace zákaznické potřeby a odpovídající prezentace produktu,
* Jak řešit námitky zákazníků a úspěšně uzavřít obchod, ideálně za využití cross-sellingu – tedy prodeje výrobků souvisejících s původně poptávaným.
 |
| **Efektivní komunikace se zákazníkem**  |
| Obsah kurzu |
| * Efektivní kladení otázek,
* Prodejní argumentace,
* Kupní signály,
* Technická práce s námitkami,
* Jak rozvinout komunikační dovednosti prodejců,
* Jak zvýšit profesionalitu jednání se zákazníky,
* Jak využít první dojem ve svůj prospěch,
* Jak vést hovor k cíli,
* Jak profesionálně zahájit a ukončit rozhovor se zákazníky, význam prvního dojmu,
* Volba vhodných slov a mimoslovní komunikace,
* Základní situace a jejich řešení – nácvik.
 |
| **Aktivní prodej** |
| Obsah kurzu |
| * Vedení prodejního rozhovoru,
* Prodej služeb,
* Druhá nabídka,
* Ukončení prodeje,
* Zanechání dobrého dojmu,
* Pravidla profesionálního prodeje – prodávejte lidem, prodávejte sebe, pokládejte správné otázky,
* Komunikační zdatnost prodejce (naslouchání, využívejte emoce, pracujte s hlasem, méně mluvte a více předvádějte),
* Řeč těla – zrcadlení, postoj, oči, prostor, sezení, výška, lhaní,
* Motivace obchodníka – sebekoučování,
* Zásady profesionality při jednání se zákazníkem – staňte se poradcem,
* Analýza potřeb klienta rozhoduje o uzavření obchodu,
* Techniky kladení otázek – typologie otázek (otevřené, uzavřené a alternativní),
* 5 motivů na základě kterých zákazník nakupuje,
* Nabídněte zákazníkovi individuální užitek produktu nebo služby,
* Vhodná taktika ovlivňování klienta a uzavírání obchodu – zvládání námitek,
* Nejčastější „strach“ prodejce z uzavření obchodu,
* Uzavřeli jste obchod a co dál? Poprodejní péče.
* Poskytujte opravdové služby,
* Zvládání stresu a jak se vypořádat s neúspěchem,
* Ochrana před negativizmem.
 |
| **Vyjednávání a argumentace** |
| Obsah kurzu |
| * Typologie zákazníka,
* Prezentační dovednosti,
* Technika vyjednávání,
* Role asertivity v obchodní komunikaci – podle typologie zákazníka (pasivita, agresivita, asertivita a manipulace),
* Budování partnerství – vztahový prodej a role psychologie v prodeji,
* Jak činí vaši klienti/zákazníci rozhodnutí o nákupu,
* Vytváření důvěry/raport a následné vedení rozhovoru,
* Role hodnot v obchodě – reakce na prodejní situace,
* Charakteristika jednotlivých typů – příklady z praxe – jak s daným typem komunikovat (verbální a neverbální komunikace),
* Cílová skupina mých produktů a služeb,
* Nácvik komunikace, argumentace a prezentace nabídky s ohledem na typ zákazníka,
* Práce s námitkami podle typologie zákazníka.
 |
| **Konfliktní situace** |
| Obsah kurzu |
| * Řešení konfliktů,
* Asertivní chování,
* Zvládání námitek,
* Zanechání dobrého dojmu,
* Osvojení si dovedností vedoucích ke zvládání námitek,
* Techniky z oblasti efektivní komunikace, zpětné vazby,
* Práce s problematickými typy lidí a osvojení strategie, jak na ně reagovat,
* Strategie řešení zátěžových situací,
* Naučit se technikám zvládání námitek,
* Pochopit důvody, které druhé vedou ke kladení námitek,
* Osvojit si základní dovednosti z oblasti efektivní komunikace, vyjednávání a asertivity vedoucích k lepšímu zvládání námitek,
* Prakticky si vyzkoušet zvládání náročných situací.
 |