**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. |