

Kurs „Obsługa klienta” 30h:

- Praca z klientem
 - *Rodzaje klientów*
 - *Trudny klient i sposoby radzenia sobie z nim*
 - *Budowanie relacji z klientem*
 - *Zasady profesjonalnego kontaktu z klientem*
 - *Język korzyści*
 - *Rozpoznawanie potrzeb klienta*
 - *Radzenie sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami*
 - *Zamykanie sprzedaży*
- Psychologia sprzedaży
 - *Sztuka perswazji*
 - *Odpowiednia aparycja i mowa ciała w pracy z klientem*
 - *Umiejętność komunikacji i aktywnego słuchania*
 - *Pewność siebie jako element sukcesu sprzedażowego*
 - *Wpływ motywacji na jakość wyników sprzedażowych*
 - *Rutyna, wypalenie zawodowe i sposoby przeciwdziałania im*
 - *Stres i presja czasu w pracy z klientem*