

## ÉRTÉKESÍTÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATBAN

**„Az értékesítésben az a legjobb, hogy nincs olyan lelki válság, amire a több ügyféllátogatás ne jelentene megoldást.” – Allan Pease**

### A tréning célja

A tréningen résztvevők

- ✓ Tudatosítsák magukban a személyes cégképviselő szerepét, és az értékesítő-szolgáltatási forma sajátosságait,
- ✓ bővítsék és szilárdítsák meg ismereteiket az ügyfélszolgálati kommunikáció és ügyfélorientált viselkedés területén,
- ✓ sajátítsák el a hatékony értékesítési technikákhoz szükséges készségeket.



### A tréning tartalma

- ✓ a minőségi kiszolgálás alapelvei
- ✓ szempontváltás: az ügyfelek fejével való gondolkodás
- ✓ a kommunikáció az ügyfélszolgálati munkában
- ✓ a megértés és megértetés szerepe a szolgáltatások értékesítésében
- ✓ a kérdezés szerepe és technikái az értékesítés folyamatában,
- ✓ az értékesítés sarokpontjai: igényfeltárás, igényfelkeltés, személyes meggyőzés
- ✓ kereszt-értékesítési technikák
- ✓ ügyfél-tipológia
- ✓ kifogások, ellenvetések, reklamációk kezelése
- ✓ siker- és célorientáltság szerepe az értékesítői és ügyfélszolgálati munkában

### A tréning eredményeként

A tréning résztvevői képesek lesznek...

- az eltérő szolgáltatási helyzetek átfordítására értékesítési szituációra, építve a minőségi kiszolgálás és a proaktív kommunikáció technikáira.
- tudatosan egyeztetni a cég és ügyfélérdekeket, ennek következtében hitelesebbé válnak a céget képviselői szerepükben.

### Kapcsolódó tréningek

(link a bővebb leíráshoz)

#### [Értékesítés alaptréning](#)

#### [Panasz- és konfliktuskezelés ügyfélszolgálatban](#)

#### [Tárgyalástechnika](#)

### Kinek ajánljuk a tréninget?

- ✓ Azon ügyfélszolgálati munkatársaknak, akik meg szeretnék alapozni, illetve bővíteni szeretnék eszköztárukat az értékesítés területén.
- ✓ Az ügyfélszolgálati értékesítésben dolgozó munkatársaknak és vezetőiknek, akik a tréning által nyújtott elméleti keret és a tapasztalatok, visszajelzések által szeretnének tudatosabb értékesítővé válni, új lendületet szerezni.



Bővebb információk



Miért a HDTeam?



További tréningek

## És a dolgok a helyükre kerülnek...

### Human Development Team Kft.

Tel: (30) 552-5697 - Fax: (1)203-1209 - [www.hdteam.hu](http://www.hdteam.hu) - [info@hdteam.hu](mailto:info@hdteam.hu) - Iroda: 1113. Budapest, Bartók Béla 152. (Griff Irodaház)

Munkaügyi Központ regisztrációs szám: 03-0105-05 Intézmény-akkreditáció száma: AL-1606