



kom.: 509 593 554  
e-mail: [biuro@yarix.pl](mailto:biuro@yarix.pl)

Agenda szkolenia:

## **Szkolenie pozyskiwanie klienta**

### **Miejsce szkolenia:**

YARIX Centrum Szkoleniowe - Lublin  
ul. Przyjacielska 4  
20-704 Lublin



**Imię i nazwisko trenera:****Cele szkolenia:**

Uczestnicy poznają skuteczne metody pozyskiwania Klientów. Dowiedzą się jak rozpoznawać Klientów kluczowych i jak z nimi pracować. Dowiedzą się również jak z Klientów jednorazowych uczynić Klientów stałych. Nauczą się jak tworzyć programy lojalnościowe.

**Profil Uczestnika:**

Szkolenie skierowane jest do osób odpowiadających za pozyskiwanie nowych Klientów dla firmy, w szczególności do handlowców oraz pracowników działu obsługi Klienta oraz działu sprzedaży.

**Wiedza – teoria i praktyka:**

- Bazy danych Klientów
  - Tworzenie baz danych
  - Uwarunkowania prawne tworzenia bazy danych
  - Modele baz danych Klientów
  - Główne zasady prospectingu
- Źródła informacji
  - Pierwotne źródła informacji
  - Wtórne źródła informacji
  - Generowanie i pozyskiwanie informacji do tworzenia baz danych
  - Sposoby zdobywania informacji o nowych Klientach
  - Sposoby na zwiększenie efektywności pozyskiwania Klientów
  - Analiza rynku
  - Analiza oferty
- Kryteria oceny klienta
  - Postrzeganie Klientów
  - Typologia Klientów
  - Zachowanie Klientów

- Klienci kluczowi i indywidualni
- Komunikacja z Klientem
  - Komunikacja jawna i ukryta
  - Rozmowa z Klientem
  - Metajęzyk
  - Bariery w komunikacji z Klientem i ich pokonywanie
  - Rola pierwszego wrażenia
  - Co jest istotne dla Klienta w kontakcie z handlowcem
- Motywacja Klienta
  - Motywacja zakupowa a osobowość Klienta
  - Dlaczego ludzie kupują?
  - Dlaczego ludzie nie kupują?
  - Co zrobić, żeby Klient wybrał naszą ofertę?
  - Dostosowanie oferty do Klienta
- Konkurencja
  - Jak wyróżniać się na tle konkurencji, prezentacja wartości unikalnych oferty/produktu
  - Sposoby na pozyskanie Klientów konkurencji
- Budowanie relacji z Klientem
  - Rola nastawienia jako baza pozytywnej relacji z Klientem
  - Klauzule niedozwolone w kontaktach z Klientem
  - Elastyczność w kontaktach z klientem
  - Cechy skutecznego sprzedawcy
- Psychologia obsługi klienta
  - Psychologiczne typy Klientów i ich zachowania
  - Trudny Klient
  - Jak nie budzić oporu w Kliencie

- Przyczyny obiekcji Klienta
- Przekształcanie obiekcji w pozytywy
- Procesy decyzyjne Klientów
- Metody postępowania z Klientem
- Negocjacje z Klientem
  - Przygotowanie się do negocjacji
  - Taktyki negocjacyjne Klientów
  - Obrona przed taktykami Klientów
- Posprzedażowa obsługa Klienta
  - Sposoby na utrzymanie kontaktu z Klientami

**Umiejętności Uczestnika po ukończeniu szkolenia:**

- Umiejętność pozyskiwania nowych Klientów
- Umiejętność zarządzania kontaktem z Klientem
- Umiejętność dostosowania oferty do danego typu Klienta
- Umiejętność pokonywania obiekcji Klientów
- Umiejętność korzystania z różnych źródeł pozyskiwania Klientów
- Umiejętność rozpoznawania potrzeb Klientów
- Zdobyć umiejętności bycia przekonującym w rozmowach handlowych
- Umiejętność rozpoznawania taktyk negocjacyjnych stosowanych przez Klientów

Kontakt



**Kierownik ds. Administracji**

Izabela Łaskarzewska

izabela.laskarzewska@yarix.pl

GSM: +48 537 997 257



[www.szkolonia@yarix.pl](mailto:www.szkolonia@yarix.pl)    [biuro@yarix.pl](mailto:biuro@yarix.pl)

9462667128, KRS: 0000662598, Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z Siedzibą w Świdniku, VI  
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Copyright © YARIX Wszelkie prawa zastrzeżone.

