



19.12.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Myyjä, vahvista asiakaskohtaamisia 19.12.2023

Etätoteutus: Teams
ALKAA
19.12.2023 08.45 -
19.12.2023 12.30

SIJAINTI
Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA

450 €

(+alv 24%)

HINTA

550 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Me kaikki olemme omassa organisaatiossamme tavalla tai toisella asiakaspalvelijoita.

Menestyäksemme työssämme ja edustaksemme organisaatiotamme mallikkaasti meidän tulee omata asiakasta kuuleva ja arvostava palveluasenne. Tämän ammatillisen asenteen omaksuminen auttaa saavuttamaan pysyviä ja pitkäkestoisia asiakassuhteita. Valitettavasti siitä keskustellaan harmillisen vähän, jotta ihmiset panostaisivat siihen enemmän. Ammatillisuus luo myös perustan haastavien ja joskus melkein epäasiallistenkin keskusteluiden sietämiseen ja niiden parissa jaksamiseen. **Oikeanlainen palveluasenne on myös organisaation sisäistä ja liittyy kohtaamisiin ja viestintään kollegoiden kanssa.**

Koulutuksessa käydään läpi:

- Millaiseen vuorovaikutukseen myynnissä kannattaa panostaa uuden tutkimuksen valossa? Miten B2B myynti on muuttumassa? Mitä on hyvä tietää kuluttajapsykologiasta, kun haluaa vaikuttaa ostajiin?
- Mitkä seikat lisäävät asiakkaiden arvostusta myyjä tai myyntitilannetta kohtaan? Mitkä seikat vähentävät asiakkaiden arvostusta myyjä ja myyntitilanteita kohtaan?
- Miten vaikeasti lähestyttävät asiakkaat hoidetaan?
- Millainen ammattilainen on itse kunkin mielestä loistava tai hyvä ammattiryhmän edustaja?

Ohjelma

08.50
Yhteyden avaus

9.00 Koulutuksen avaus, tervetuloa!

-Oivalluksia myyntityöhön liittyvästä vuorovaikutuksesta uuden tutkimuksen valossa
-Vinkit solmuun menneisiin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn
-Mitä asiakas arvostaa ja mitä hän ei arvosta? Mitkä ovat kriittiset hetket? Voiko niihin vaikuttaa ja miten?
-Erialaisten kysymystyyppien ja suppilointiteknikan sujuva käyttö keskustelun edistäjänä
-Hyvän itsetuntemuksen ja ammattimaisen roolin rakentaminen
-Miten vaikutat keskustellen suotuisasti toisiin ihmisiin?
Yhteenvedo: Kysymyksiä ja keskustelua

12.30 Koulutus päättyy

Asiantuntijat

Taina Parviainen

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja
Helsingin Kamari Oy

Asiakaspalvelu

09 2286 0360

asiakaspalvelu@kauppakamarikauppa.fi

Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.