

**Program: Zarządzanie Relacjami z Klientem – warsztat  
z kamerą – 2 dni – poziom podstawowy  
i średniozaawansowany**

**Dla kogo?**

- ✦ Managerowie Klienta Kluczowego, Managerowie Zespołów KAM, Przedstawiciele Handlowi, Managerowie Sprzedaży

**Rezultaty szkolenia:**

- ✦ Dowiesz się jak powinien wyglądać proces budowania relacji z Klientami
- ✦ Będziesz wiedział jak zbudować swoje relacje
- ✦ Dowiesz się jak kontrolować skuteczność swoich działań poprzez wpływ relacji na innych
- ✦ Zdobędziesz umiejętności posługiwania się narzędziami technicznymi z obszaru wywierania wpływu na ludzi.
- ✦ Będziesz potrafił wykorzystać otrzymane narzędzia sprzedażowe w praktyce
- ✦ Dowiesz się o zaawansowanych sposobach sterowania człowiekiem.

**Metody realizacji:**

- ✦ Ćwiczenia indywidualne i ćwiczenia zespołowe
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład
- ✦ Testy
- ✦ Sesje z kamerą.

**Program szkolenia:**

**Moduł 1: Style komunikacji a budowanie właściwej relacji biznesowej**

- ✦ Standardy rozmów z Klientami.
- ✦ Psychologiczny portret Klienta. Elementy kluczowe portretu.
- ✦ Jak wykorzystać portret w budowaniu relacji krótko i długoterminowych?
- ✦ Style komunikacji a atmosfera rozmowy.
- ✦ Test psychometryczny; „Jaki jest mój styl komunikacji?”
- ✦ Pułapki braku standardów w prowadzeniu rozmów i komunikacji z Klientami.
- ✦ Dekalog Przedstawiciela Handlowego / Doradcy – pozytywne zachowania i codzienne błędy podczas pracy na relacjach z Klientami.

**Moduł 2: Budowanie relacji za pomocą technik i bodźców stymulujących**

- ✦ Relacje krótko i długofalowe – podstawowe różnice i zależności.
- ✦ Metodyka budowania relacji.
- ✦ Techniki strategiczne w budowaniu relacji. – Przedstawione zostanie 10 socjotechnik, wspierających proces, oraz zostanie omówiona metodyka ich wykorzystywania
- ✦ Narzędzia wspierające, czyli eventy, gadgety i „gifteneriada” – plusy i minusy stosowania

### **Moduł 3: Feedback, czyli informacja zwrotna w relacjach**

- ✍ Jak chwalić Klienta, aby docenił komplement?
- ✍ Jak udzielać uwag, aby się nie obraził?
- ✍ Na co pozwalać sobie, a na co można pozwolić Klientowi?
- ✍ Techniki strategiczne w udzielaniu feedbacku. – Przedstawione zostanie 5 socjotechnik, wspierających proces, oraz zostanie omówiona metodyka ich wykorzystywania
- ✍ Praca z systemem operacyjnym CRM – pulsy i minusy systemu

### **Moduł 4: Warsztatowe ABC... - sesje z kamerą video z obszaru 1,2,3 modułu**

- ✍ Ćwiczenia z kamerą przy aranżacji scenek ze scenariuszem.
- ✍ Omówienie i feedback trenerski nagranych scenek.
- ✍ Wskazówki praktyczne z życia wzięte.

#### ***Sposoby prowadzenia modułu:***

Praktyczne wskazówki i ćwiczenia dotyczące konkretnych sytuacji z życia firmy z użyciem kamery.

### **Moduł 5: Trudne i niepopularne sytuacje Klient - Handlowiec**

- ✍ Typy zachowań Klienta vs metody reagowania na nie.
- ✍ Działania w sytuacjach konfliktowych – standardy postępowania, aby utrzymać relacje
- ✍ Test psychometryczny Thomasa-Kilmanna badający Twój potencjał reakcji w konflikcie
- ✍ Analiza transakcyjna vs łagodzenie emocji.
- ✍ Uległość, asertywność a agresywność – stany emocjonalne – algorytmy zachowań Handlowca.
- ✍ Impas, konflikt i kryzys – sposoby reagowania.
- ✍ Asertywne algorytmy zachowań. Ćwiczenia.
- ✍ Pułapki braku standardów w prowadzeniu rozmów i komunikacji z Klientami.

### **Moduł 6: Warsztatowe ABC... sesje z kamerą video z obszaru 5 modułu**

- ✍ Ćwiczenia z kamerą przy aranżacji scenek ze scenariuszem.
- ✍ Omówienie i feedback trenerski nagranych scenek.
- ✍ Wskazówki praktyczne z życia wzięte.

#### ***Sposoby prowadzenia modułu:***

Praktyczne wskazówki i ćwiczenia dotyczące konkretnych sytuacji z życia firmy z użyciem kamery.

### **Moduł 7: Pomost w przyszłość**

- ✍ Co wykorzystam w przyszłości?
- ✍ Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
- ✍ Rekomendacje do następnych działań rozwojowych