

Myyntillinen asiakaspalvelu (301)

Kuka, missä ja milloin on asiakkaasi? Miten kohtaat sisäiset ja ulkoiset asiakkaat erilaisissa vuorovaikutustilanteissa - ja teet palvelusta aidon kilpailuedun? Mitä myynti on, ja mikä on myynnin vaikutus yrityksen tulokseen? Omalla työpanoksella ja tavoitteellisella tekemisellä voi vaikuttaa todella paljon asiakkaan kokemukseen, asiakastyytyväisyyteen ja tulokseen.

Kesto

6 kk (sis. 2 valmennuspäivää)

Seuraavat valmennuspäivien aloitukset

07.05.2019 Scandic Helsinki Aviacongress, Vantaa

Kieli

suomi

Hinta

1990 € + ALV

Seuraavat ajankohdat

Myyntillinen asiakaspalvelu (301)

Alkaa

ti 7.5.2019 klo 09:00

Päätyy

ke 8.5.2019 klo 17:00

Paikka

📍 Scandic Helsinki Aviacongress, Vantaa

Valmentaja

Virpi Teronen

Myyntillinen asiakaspalvelu -valmennuksen sisältö

Myyntillinen asiakaspalvelu -valmennus on suunniteltu kaikille erilaisissa, sekä sisäisissä että ulkoisissa, asiakaspalvelutehtävissä toimiville henkilöille. Saat Myyntillinen asiakaspalvelu -valmennukselta näkemyksiä, työkaluja ja keinoja parantaa ja syventää omaa asiakastyöskentelyäsi. Valmennuspäivä sisältää alustuksia, ryhmätöitä ja henkilökohtaisia tehtäviä - ja lisäksi käytössäsi on koko Mercuri Online -verkkokirjaston sisältö.

Palvelun merkitys itselle ja yritykselle

- yrityksen menestykseen vaikuttavat tekijät
- oma roolini asiakaspalvelussa
- palvelun merkitys yrityksen menestykselle

Hyvän palvelun tunnuspiirteet

- asiakkaan odotukset ja kokemukset palvelutilanteessa
- palvelun arviointi
- hyvän palvelun ydinasiat

Myönteinen vuorovaikutus palvelutilanteissa

- oman asennoitumiseni merkitys
- persoonan huomioon ottaminen vuorovaikutuksessa
- erilaiset vuorovaikutustilanteet ja niiden hallinta

Omien palvelutilanteiden hyödyntäminen myyntillisesti

- myyntimahdollisuuksien tunnistaminen

Asiakaskeskeinen argumentointi

- kysymysten käyttö lisämyyntitilanteessa
- ratkaisuehdotuksen perustelevuus asiakkaalle

Asiakkaan vastaväitteiden myönteinen käsittely

- asiakkaan ohjaaminen päätökseen

Vaativien asiakastilanteiden hallinta

- valitusten käsitteleminen
- oma toimintani haastavissa asiakastilanteissa

Mercuri International Oy

Linnoitustie 6
02600 Espoo
Säterinportti C-talo (4. krs)
Leppävaara
Puh. +358 9 681 681
E-mail: mercuri@mercuri.fi

© Mercuri International. All Rights Reserved.