

Empatična prodaja

Nove perspektive prodaje

- 09:00 – 09:45** **Uvod**
- Upoznavanje sa timom i agendom
 - Očekivanja učesnika
 - Lični izazovi u prodaji (grupna diskusija)
- 09:45 – 10:45** **Samo-menadžiranje**
- Značaj SM u svakodnevnom poslovanju
 - Emocije i upravljanje emocijama (SVESNOST, EGO, EMPATIJA, STRAH, STRES, MOTIVACIJA)
- 10:45 – 11:00** **Kafe pauza**
- 11:00 – 11:30** **Sta je prodaja?**
- Empatična prodaja
 - Dali ste rođeni prodavac?

PUT KUPCA

- 11:30 – 13:15** **Korak 1 – Kontakt sa kupcem**
- Psihologija karaktere
 - Govor tela (signali koje saljemo)
- 13:15 – 14:00** **Ručak**
- 14:00 – 15:15** **Korak 2 – Identifikovanje potrebe**
- Asertivna (empatična) komunikacija
 - Aktivno slušanje
 - Moćna pitanja
- 15:15 – 15:30** **Kafe pauza**
- 15:30 – 16:15** **Korak 3 – Prezentacija proizvoda**
- Prodaja benefita (FAB model)
 - Odgovoranje na primedbe kupca
- 16:15 – 16:45** **Korak 4 – Zatvaranje prodaje**
- Tehnike zatvaranja prodaje
 - Vezana / Ukštena prodaja
- 16:45 – 17:00** **Zatvaranje programa**
- Pitanja i odgovori

EMOCIJE U PROCESU PRODAJE