

Název	Obtížné obchodní situace
Komu je program určen	Top a Střední management; Nákup, odbyt, zák. servis.
Cíle programu	<ul style="list-style-type: none"> • Účastník zvládne postup zvládnutí obtížného obchodního jednání, osvojí si účinnou, praktickou a konkrétní metodu, jak systematicky v této situaci postupovat a dosáhnout co nejvýhodnějšího možného řešení. • Cílem je naučit se naslouchat zákazníkovi, identifikovat příčiny obtížné obchodní situace, pochopit potřeby, motivaci a postoje zákazníka, dokázat vše analyzovat, navrhnout řešení nebo návrh iniciovat. • Absolvent si vyzkouší principy vyjednávání v náročných situacích.
Co získáte pro praxi	<p>Po skončení tréninku každý účastník bude vědět/umět/znát:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Znat praktické know-how zvládnutí obtížné obchodní situace. • Rozvinete své dovednosti v obchodním jednání. • Posílíte svou sebedůvěru a profesionalitu. • Naučíte se zvládat obtížné obchodní jednání. • Vyzkoušíte si rozmanitá obchodní jednání pod tlakem. • Prohloubíte dovednost asertivního jednání.
Obsah programu	<p>1. den</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekapitulace dosavadních znalostí o obchodním jednání. • Typické průběhy obchodních jednání. • Co vše obchodní jednání ovlivňuje. • Nejčastější příčiny obtížných obchodních jednání. • Možný modelový postup jednání v obtížné obchodní situaci. <p>2. den</p> <ul style="list-style-type: none"> • Předpoklady úspěšného řešení obtížné obchodní situace. • Poznání a ověření vlastního poznání potřeb, motivace a postojů zákazníka. • Rekapitulace vlastních cílů jednání. • Analýza a identifikace možného prostoru pro dohodu. • Redefinice strategie a taktika postupu dalšího jednání v obtížné situaci. • Zvládání a prevence rozvoje konfliktu. • „Konečná“ dohoda, alternativní ukončení.
Lektor	Ing. Pavel Prokop a zkušený tým lektorů společnosti HM PARTNERS s.r.o.
Rozsah a termín	2 dny (16 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz