

PRODAJNA AKADEMIJA

Prodavači i prodajni predstavnici obavljaju složen posao koji traži širok spektar znanja i vještina. Osoba koja radi u prodaji mora biti dobar komunikator, poznavati sve zakonske propise i snalaziti se u širokom spektru IT alata i digitalnih aspekata prodaje. Povrh svega toga, važno je da može uvijek zadržati strpljenje i takt u teškim i neugodnim situacijama s kupcima.

Uz sve to, prodaja je posao koji nosi puno stresa i izazova. Ako prodavači nisu u optimalnom stanju i opremljeni svim potrebnim znanjima, cijela organizacija će osjećati posljedice – smanjenje prihoda.

Zato je svakom prodavaču potrebna sustavna podrška i motivacija u vidu Prodajne akademije, holističke edukacije koja cjelovito razvija sva ključna prodajna znanja i kompetencije i pruža snažnu razvojnu podršku.

Mladim prodavačima i prodajnim predstavnicima ova će edukacija pomoći da ispravno postave temelje svoje karijere i upoznaju najvažnije koncepte koji će im pomoći u prvim poslovnim iskustvima. Iskusnim prodavačima pomoći će održati korak sa zahtjevnim ritmom svog posla.

Predavači su vrhunski stručnjaci iz polja prodaje koje su stjecali kroz iskustvo i stalno usavršavanje Tihomir Bronić i Hrvoje Jovanović.

Akademija

Prodajna akademija

Datum održavanja

27.8.2021. - 22.09.2021.

Broj modula

5

4 seminara i

radionica uživo

1 video seminar

Ukupna cijena

7.200,00 kn + PDV

Predavači:



Hrvoje Jovanović, dipl. novinar, posjeduje višegodišnje iskustvo u Hrvatskom Telekomu na Odsjeku za podršku poslovnim korisnicima. Trenutno radi u autoindustriji kao konzultant za upravljanje korisničkim iskustvom i rješavanje reklamacija za više automobilske marki.



Tihomir Bronić, diplomirani ekonomist, certificirani P&G trener za jugoistočnu Europu, za treninge: pregovaračke vještine, komunikacijske vještine te treniranje trenera ("train the trainer") Predavao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu Category management za poslijediplomski studij i redoviti studij marketinga (2000-2005). Nakon višegodišnjeg iskustva u prodaji i trade marketingu u velikim međunarodnim kompanijama Procter & Gamble (1996-2005), Nestle Adriatic (2005 -2006) i Philip Morris (2006 – 2007) radi kao poslovni savjetnik i poslovni trener u Solers centar (2007 –). Kao trade direktor radio je u Styria Medien AG/24 sata, potom kao Sales Excellence Manager u Danfossu (2017 – 2018).

MODUL 1

MAPIRANJE KORISNIČKOG ISKUSTVA

- Definicija i upoznavanje s idejom Customer Experience (korisničkog putovanja kroz iskustvo s brandom)
- Koje mogućnosti nudi Customer Experience mapping?
- Pet faza korisničkog puta kroz vaš brand
- Što je mapiranje i kako izraditi putokaze?
- Važni čimbenici pri mapiranju

- Dodirne točke: ne postoji samo jedno putovanje kupaca
- Smanjenje trenja na dodirnim točkama
- Prevencija reklamacija kroz Customer Experience mapiranje
- Pogled kroz oči kupca
- Alat za njegu i poboljšanje korisničkog iskustva
- Q&A, razmjena iskustava, vježbe, case studies



**27.8.2021. od 9:00 do 15.30, Auditorij
Kraš, Zagreb, Ravnice 48**



MODUL 2

ZAKONI ZA TRGOVCE

- Osnovni zakoni koje treba poznavati u radu s reklamacijama (Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o obveznim odnosima)
- Najčešći propusti i kako najlakše izbjeći kazne
- Nepoznavanje zakona je skupo
- Zakoni uglavnom štite kupce
- Zakon nameće obveze, ali objema stranama
- Vođenje i čuvanje evidencije zaprimljenih i riješenih reklamacija
- Zakonski rokovi i propisani načini za odgovaranje na f2f, pisane ili telefonski zaprimljene reklamacije
- Osnove psihologije (ne)zadovoljnih kupaca i korisnika
- Upravljanje neverbalnom i verbalnom komunikacijom u konfliktnim situacijama
- Upute za postizanje asertivne komunikacije
- Prevencija ili ublažavanje posljedica javno iznesenih reklamacija na društvenim mrežama
- Kako iskoristiti reklamacije za podizanje kvalitete proizvoda/usluga i odnosa s kupcima



1.9.2021. od 9:00 do 15.00, Auditorij
Kraš, Zagreb, Ravnice 48

MODUL 3 VIDEO SEMINAR

RJEŠAVANJE REKLAMACIJA

- Upravljanje prigovorima i zašto je to bitno
- Psihologija (ne)zadovoljnih kupaca i "reklamatora"
- Face to face vs. pisana reklamacija (e-mail, komentari na društvenim mrežama...)
- Rješavanje uzroka, a ne posljedice – priprema na reklamacije zbog: slabije kvalitete proizvoda, spore isporuke, pogrešnih informacija u marketingu i prodaji...
- Alati koji ubrzavaju i olakšavaju rješavanje prigovora: fokus na rješenje, kontrola emocija, razumijevanje komunikacije, druga perspektiva...
- Verbalna i neverbalna komunikacija: mimika lica, držanje tijela, gestikulacija, ton glasa, ključne riječi...
- Koraci do rješenja prigovora: slušanje, pitanja, neutralizacija...
- Vrste pitanja za upravljanje komunikacijom
- Obrada reklamacije i kako iskoristiti dobiveni feedback
- Organizacija i priprema djelatnika/odjela za upravljanje i obradu reklamacija
- Postizanje win-win situacije
- Stres i konflikt management (osnove)
- Rješenja, primjeri, vježbe, Q&A



MODUL 4

UPRAVLJANJE REKLAMACIJAMA I KOMUNIKACIJOM S NEZADOVOLJNIM KUPCIMA

- Upravljanje prigovorima i zašto je to bitno
- Psihologija (ne)zadovoljnih kupaca i "reklamatora"
- Face to face vs. pisana reklamacija (e-mail, komentari na društvenim mrežama...)
- Rješavanje uzroka, a ne posljedice – priprema na reklamacije zbog: slabije kvalitete proizvoda, spore isporuke, pogrešnih informacija u marketingu i prodaji...
- Alati koji ubrzavaju i olakšavaju rješavanje prigovora: fokus na rješenje, kontrola emocija, razumijevanje komunikacije, druga perspektiva...
- Verbalna i neverbalna komunikacija: mimika lica, držanje tijela, gestikulacija, ton glasa, ključne riječi...



8.9.2021., od 09:00 do 13:30, Auditorij
Kraš, Zagreb, Ravnice 48

MODUL 5

EFIKASNA PRODAJNA KOMUNIKACIJA

- Komunikacija, elementi komunikacije
- Produktivnost prodaje i prodavača
- Kompetencije prodavača – kako napredovati
- Komunikacijski proces i glavne značajke njegovih dijelova
- Efikasno komuniciranje
- Otvorena vs. zatvorena komunikacija
- Slušanje i vrijednost slušanja
- Neverbalna komunikacija – govor tijela



22.9.2021. od 10:00 do 15:30,
Auditorij Kraš, Zagreb, Ravnice 48

Cijena i prijava na obrazovni program

Cijena ovog obrazovnog programa iznosi
7200 kuna + PDV.

Prijaviti se možete putem Online obrasca za prijavu na našoj web stranici.

Ukoliko ste već bili na nekom od ovih seminara ili ste već kupili zbirku, cijenu već kupljenih proizvoda odbit ćemo od cijene kompleta.

Dva ili više polaznika iz iste tvrtke ostvaruju 10% popusta.

Po završetku akademije polaznici će dobiti Edukacije.hr svjedodžbu (certifikat) o završetku Akademije.

Pristup za zbirke dobije se odmah po uplati.

