

## ÕPPEPÄEV „Kliendikeskne müük“ 15.02.2012 Pärnus, spaa-hotellis ESTONIA

Lektor: Psühholoog Ave Eero, NLP Instituudi treener

### PÄEVAKAVA:

9.30 – 10.00	Kogunemine, registreerumine, tervituskohv
10.00 – 12.00	Edukas müügisuhtlemine
12.00 – 13.00	LÕUNA
13.00 – 14.30	Teeninduspsühholoogia
14.30 – 16.00	Teeninduskunsti võtmeküsimused. Arutelu ja ajurünnak

NB Päevakava, sh kohvipauside ajastus on paindlik, lähtudes õppepäeval osalejate vajadustest

---

### Temaatikast täpsemalt:

#### KLIENTIKESKNE MÜÜK – KUIDAS VÕITA KLIENDI SÜDANT?

*Olukorrad ei loo inimesi, vaid inimesed loovad olukordi.  
B. Disraeli*

#### MÜÜGISUHTLEMINE

- 5 edu strateegiat
- Müügisuhtlemise mudelid
- „Vaikse“ müügi korraldamine
- Lisaväärtuse pakkumine
- Levinuimad klientide kaotamise põhjused

#### TEENINDUSPSÜHHOLOOGIA

- Kuidas kliente kuulata?
- Mida klient tahab kuulda?
- Kuidas tulla toime probleemiga kliendiga?
- Kuidas käsitleda kliendi vastuväiteid?
- Mis peab olema meeles, et pakkuda kliendile parimat?

#### TEENINDUSKUNSTI VÕTMEKÜSIMUSED

- Kliendi südant võitva teeninduse kuldreeglid
- Teenindaja fookuse ja hoiakute mõju
- Kliendi ootused ja nende ületamine