



Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Erfolgreich verhandeln auf Deutsch

Zapraszamy!

Unikalne szkolenie pozwalające na praktyczne zapoznanie się z ważnymi aspektami kontaktów z klientami niemieckimi. Szkolenie prowadzone będzie w języku niemieckim.

Cele szkolenia

- Rozwój wiedzy i kompetencji z zakresu negocjacji
- Praktyczne umiejętności kluczowe dla obsługi i współpracy z klientem niemieckojęzycznym na każdym poziomie
- Poszerzanie umiejętności z zakresu pisania e-maili biznesowych w języku niemieckim

Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy:

- Rozwiną umiejętność diagnozowania rzeczywistych potrzeb klienta w trakcie negocjacji
- Będą potrafili tak zorganizować rozmowę, żeby osiągnąć postawione cele negocjacyjne
- Poznają metody pokonywania obiekcji i deeskalacji
- Nabędą umiejętność przedstawiania własnych stanowisk i interesów oraz obrony korzystnych rozwiązań problemów negocjacyjnych w języku niemieckim
- Nauczą się jak efektywnie stosować język niemiecki w kontaktach biznesowych

Profil uczestnika

Pracownicy różnych specjalizacji negocjujący z klientem niemieckojęzycznym.



Stosowane metody

Szkolenie w znacznej mierze prowadzone będzie w formie warsztatu, co pozwoli skutecznie osiągnąć agentom umiejętność swobodnego posługiwania się omawianymi podczas szkolenia technikami. Pierwszy dzień szkolenia to „best practices in communication” i kontakt z trudnym klientem połączone z ćwiczeniami mającymi utrwalić wiedzę i umiejętności. Drugi dzień oparty będzie na symulacjach rozmów w ramach których poznamy jak zapobiegać eskalacji w kontakcie z klientem. Stosowane przez nas metody szkolenia to scenki i symulacje negocjacji prowadzone przez uczestników, analiza przykładów zachowań i indywidualna informacja zwrotna, wspólna analiza nagrań video uczestników podczas scenek i symulacji, praca w małych grupach, dyskusja, test wiedzy i studium przypadku.

Trener

Stephan Browarzik. Coacher, trener, manager eksportu. Od 7 lat mieszka w Polsce i pracuje zawsze w bezpośrednim kontakcie z klientem niemieckojęzycznym. Ma 3 lata doświadczenia w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń z zakresu:

Sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta, obsługi trudnego klienta, coachingu oraz komunikacji interpersonalnej w języku niemieckim.

Liczebność grupy

4-12 osób

Czas trwania

2 dni



Program szkolenia

DZIEŃ PIERWSZY

1. Skuteczna komunikacja przez telefon
2. Rola pierwszego wrażenia w rozmowie telefonicznej
3. Głos – jak efektywnie wykorzystywać go przez telefon?
4. Struktura rozmowy telefonicznej
5. Diagnoza potrzeb – jak zadawać pytania?
6. Język korzyści
7. Zamknięcie sprawy
8. Kontakt z trudnym klientem

DZIEŃ DRUGI

1. Metody pokonywania obiekcji i deeskalacji
2. Case studies
3. Opracowywanie template'ów