

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ A PRIEMYSELNÁ KOMORA, ŽILINA

Vás pozýva na cyklus odborných seminárov

# OBCHODNÉ ZRUČNOSTI

**18. september – 22. október 2019**  
**SOPK Žilina, Hálkova 31, Žilina**

Ako získať nových zákazníkov, ako nestratiť existujúcich, ako sa s nimi spojiť, ako sa s nimi následne stretnúť a ako im nakoniec úspešne predáť svoj tovar alebo službu. To je program cyklu 4 seminárov, na ktorých krok za krokom získate praktické pomôcky, návody a zručnosti k úspešnej realizácii predajných aktivít, ktoré vedú k merateľným výsledkom už počas celého cyklu a následne po jeho absolvovaní!

Semináre sú určené pre: obchodných manažérov, obchodníkov, predajcov, marketingových pracovníkov a pre ďalších záujemcov, ktorí si chcú zlepšiť svoje obchodné zručnosti.

**Program:** 9.00-15.30 (prezencia od 8.30-9.00 hod.)

## 18.9.2019 PRÍPRAVA NA OBCHODNÉ ROKOVANIE

- Produkt – kvalita produktu, ako ponúknuť svoj produkt cez poznanie a nadšenie
- Stanovenie cieľa
- Príprava materiálov, informačných prostriedkov a ich využívanie
- Cyklus predajných aktivít
- Ako získavať kontakty a tvoriť databázu
- Práca s informáciami o zákazníkovi – kto sú moji zákazníci, kedy u nás nakupujú?
- Teória telefonovania a tvorba call scriptu

## 24.9.2019 TELEFONICKÉ KONTAKTOVANIE KLIENTA

- Príprava telefonického kontaktovania
- Techniky cieleného dohodnutia obchodného stretnutia
- Zásady akvizičného a servisného telefonovania
- Zvládanie náročných situácií a riešenie námietok pri telefonovaní
- Praktické ukážky
- Tréning telefonického kontaktovania klienta, korekcia postupov

## 8.10.2019 OBCHODNÉ ROKOVANIE

- Predstavenie, prvý dojem, využitie verbálnej a neverbálnej komunikácie, vizitky
- Zahájenie rozhovoru - o čom hovoríme a o čom nie
- Zisťovanie potrieb zákazníka
- Kladenie správnych otázok - otvorené a uzavreté otázky
- Práca s námietkami
- Predávanie pomocou príbehu
- Sumarizácia a parafrázovanie
- Techniky uzatvárania predaja
- Záver obchodného rokovania a reakcia naň
- Praktické precvičovanie obchodného rokovania – následná analýza a rozbor

## 22.10.2019 STAROSTLIVOSŤ O KLIENTA

- Prečo obchodné rokovanie nekončí návštevou klienta
- Ako si klienta ziskam pre dlhodobú spoluprácu
- Práca s poznámkami a „kartou zákazníka“
- Predaj doplnkových tovarov a služieb
- Sledovanie obchodu až do konca (objednávka, realizácia, platba)
- Vymáhanie pohľadávok
- Riešenie reklamácií
- Chyby v predaji – ako ich korigovať a ako im predchádzať

Súčasťou seminárov budú aj príklady z praxe, tréningy, praktické rady a diskusia. Odporúčame absolvovať všetky semináre, nakoľko na seba nadväzujú.

**Lektor:** Mgr. Juraj Kvas

Lektor má viac ako 20 ročnú prax v oblasti vzdelávania manažérov, vedúcich pracovníkov, obchodníkov a pracovníkov všetkých kategórií, ktorí potrebujú rozvíjať najmä komunikačné a obchodné zručnosti. Pôsobí na Slovensku, v Čechách a v Poľsku.

<b>Základný účastnícky poplatok:</b>	90,-€/osoba/deň	(75,-€+20% DPH)
Člen SOPK, SPOK, SKHV, obce a mestá:	66,-€/osoba/deň	(55,-€+20% DPH)

Pozn.: Pri účasti na všetkých 4 seminároch a úhrade do 10.9.2019 je zľava 10% (t.j. platba bude 324,-€/os., resp. člen SOPK 237,60 €/os.).  
Alebo pri účasti 4 a viac osôb z jednej spoločnosti na jednom seminári je zľava 10%.  
Zľavy nie je možné kombinovať.

Účastník získa pracovné materiály a Potvrdenie SOPK o účasti na seminári.  
Počas seminára je zabezpečené občerstvenie a obed.

**Organizačný garant:** Anna Cabajová, SOPK ŽRK, Hálkova 31, 010 01 ŽILINA  
T: 041-72 35 103, -655, E: sekcieza@za.scci.sk

## OBCHODNÉ ZRUČNOSTI

- 18.9.19 PRÍPRAVA NA OBCHODNÉ ROKOVANIE**  
**24.9.19 TELEFONICKÉ KONTAKTOVANIE KLIENTA**  
**8.10.19 OBCHODNÉ ROKOVANIE**  
**22.10.19 STAROSTLIVOSŤ O KLIENTA**

Firma, inštitúcia				
Adresa				
IČO	DIČ	IČ DPH		
Tel./Mob.	E-mail			

18.9.19	24.9.19	8.10.19	22.10.19	Meno a priezvisko účastníkov – pracovná pozícia/funkcia

Pozn.: Pod dátumom označte krížikom (x) účasť na seminári.

Potvrďujeme účasť na seminári a úhradu účastníckeho poplatku vo výške ..... € prevodom na účet SOPK v Tatra banke, a.s., č.ú. **2626150413 / 1100, VS na všetky semináre: 9102019, VS na jednotlivé sem.: DDMRR.**  
IBAN: SK14 1100 0000 0026 2615 0413, SWIFT: TATRSKBX,  
IČO: 30842654, DIČ: 2020815236, IČ DPH: SK2020815236.

Túto prihlášku považujeme za záväznú a súhlasíme s podmienkami.  
Dátum, meno a priezvisko kontaktnej osoby:

Registrácia Vašej účasti Vám bude potvrdená po doručení riadne vyplnenej prihlášky.

**Prihlášku prosíme poslať čo najskôr pre včasnú rezerváciu miesta na seminári**

e-mailom na: **sekcieza@za.scci.sk** alebo poštou na adresu: SOPK ŽRK, Hálkova 31, 010 01 Žilina.

Počet účastníkov na seminári je obmedzený. Uzávierka prihlášok je **13.9.2019**.

V prípade vyššieho počtu prihlásených rozhoduje dátum odoslania prihlášky.

Úhradu účastníckeho poplatku prosíme vykonať obratom, najneskôr 5 pracovných dní pred seminárom na základe pokynov na prihláške.

Po úhrade účastníckeho poplatku Vám faktúru odovzdáme na seminári pri prezencii, resp. zašleme poštou.

Prihlášku je možné stornovať iba písomne, najneskôr 3 pracovné dni pred začiatkom seminára.

Poplatok Vám bude vrátený v plnej výške.

Zastúpenie účastníka inou osobou je možné. V prípade neúčasti poplatok nevraciam, materiály zašleme poštou.

**Doprava:** Trolejbus č. 6 alebo 16 zo železničnej stanice, vystúpiť na 3. zastávke - Hálkova.

Vlastná doprava: z „Rondla“ smer „centrum“, resp. Aupark, po pravej strane 3. dvojdom, vlajky pri budove.

Platené parkovanie v bočných uličkách za semaformi 2x vpravo; v Auparku prvých 3 hod. zdarma, resp. 3,- €/deň.

„INFORMOVANIE DOTKNUTEJ OSOBY O SPRACÚVANÍ JEJ OSOBNÝCH ÚDAJOV. Slovenská obchodná a priemyselná komora, IČO: 30842654, Žilinská regionálna komora, Hálkova 31, 010 01 Žilina (ďalej len „prevádzkovateľ“). V zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné Nariadenie o ochrane údajov), spracúva prevádzkovateľ osobné údaje uvedené v prihláške a prezenčnej listine hore uvedeného podujatia za účelom administrácie podujatia do ukončenia doby archivácie v zmysle Archivačného poriadku prevádzkovateľa. Osobné údaje sú poskytnuté od spoločností/inštitúcií, ktoré vás poverili účasťou na uvedenom podujatí, v rozsahu meno a priezvisko, e-mail, tel. kontakt. Ďalšie informácie o ochrane osobných údajov sú uvedené na stránke prevádzkovateľa <http://web.sopk.sk/>.

**Obchodníci, začíname už 18. septembra!**