KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Efektivní komunikace všemi směry
Ovládněte sílu slov
Využijte intonaci, artikulaci a ostatní prvky vokální komunikace ve svůj prospěch.
Veďte hovor účelně a přesvědčivě. Zbavte se stereotypů. Buďte mistry hovoru.

PÍSEMNÁ KOMUNIKACE (e-mail, chat, soc. sítě)

Napište to po svém, správně a vyhrajte
Chybami si člověk učí, ale psanému projevu nesvědčí
Objevte skrytý potenciál písemné komunikace
Najděte si cestu k moderním trendům a formám písemné komunikace s klienty.
„Polidštěte“ svoji písemnou komunikaci. Využívejte psychologické poznatky –
sdělujte informace ve správném pořadí. Zbavte se zbytečných chyb.

ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ

Představte si, že jste vždy nad věcí
Zachovejte chladnou hlavu
Zvládněte emoce, získejte sebevědomí a prosaďte se
Předcházejte obtížným situacím v pracovních vztazích. Poznejte svoje modely
chování v konfliktních situacích. Vyhněte se manipulaci a naučte se manipulaci
a nátlaku efektivně bránit. Buďte ve výhodě.

KOMUNIKACE S DLUŽNÍKEM / VYMÁHÁNÍ POHLEDÁVEK

Na dlužníky chytře a úspěšně
Doveďte dlužníky k úhradě jejich závazků
Vše, co potřebujete pro účinné vymáhání pohledávek
Jak přimět dlužníky k úhradě
Poznejte typy dlužníků a jak s nimi jednat. Vybavte se účinnými výrazy a získejte přesvědčivost bez arogance. Vyhrávejte.

VEDENÍ TÝMU

Jak přimět pracovníky k lepší práci
Když nařizovat nestačí
Potřebujete vytvořit sehraný a efektivní tým?
Naučte se podporovat týmovou práci, posilovat motivaci a zaujetí svých lidí.
Pochopte vlastní roli a natrénujte si komunikační dovednosti důležité pro řízení týmu.

PRODEJ

Jak dostat více objednávek z každého hovoru
Vzbuďte zájem a získejte více
Využijte moderní komunikační prostředky k ovlivnění zákazníka. Získejte si jeho pozornost. Najděte správný postoj a motivaci k prodeji. 4 zlatá pravidla prodeje, „Opičí management“ a přesvědčivá prezentace produktu.

RETENCE

Já už s Vámi nebudu, aneb jak udržet klienta
Proč bych měl s Vámi zůstat
Dejte mi důvod a já zůstanu
Osvojte si způsob vedení retenčního hovoru tak, abyste zvýšili pravděpodobnost „záchrany“ klienta. Poznejte typologii retenčního klienta a strategie jednání s každým z nich.

Nenašli jste své téma?
Obraťte se na nás a my Vám připravíme kurz na míru dle Vašich požadavků.

KONTAKT

Santia, spol. s r. o.
Šumavská 415/5, 602 00 Brno
santia@santia.cz
www.santia.cz

SANTIA