



„PERSWAZJA, WYWIERANIE WPŁYWU, A MANIPULACJA – MÓJ PROFIL DZIAŁANIA”

Sposoby na trudnego klienta

Pierwszy dzień warsztatów

8³⁰ – 9⁰⁰ Rejestracja. Przywitanie uczestników.

WYWIERANIE WPŁYWU W KONTAKTACH Z KLIENTAMI

- komunikacja a wywieranie wpływu; jak nas widzą, czyli aparycja a wywieranie wpływu
- werbalne i niewerbalne elementy perswazji w kontakcie z klientami
- sygnały dominacji i podporządkowania, sygnały pozytywnego i negatywnego nastawienia odbiorcy do nadawcy

10³⁰ – 10⁴⁵ Przerwa na kawę i herbatę

PERSWAZJA, A MANIPULACJA

- skuteczność i strategie wpływu na innych; zasady wywierania wpływu w oparciu o współpracę z klientami
- porównanie stylów technik wywierania wpływu
- podstawowe techniki manipulacji
- sterowanie rozmową w kontaktach biznesowych: zasady mówienia i słuchania w trakcie rozmowy handlowej
- techniki zadawania pytań i aktywne słuchanie
- model rozmowy handlowej - wzbudzanie potrzeb: zadawanie pytań sugerujących i znaczenie parafrazywania

ĆWICZENIE: Jak dostosować styl komunikacji do stylu rozmówcy?

13⁰⁰ – 13⁴⁵ Przerwa na obiad

BUDOWANIE WIARYGODNOŚCI W KONTAKTACH Z KLIENTAMI

- strategie przełamania lodów
- do kogo mówimy, czyli analiza partnerów
- zwiększanie wiarygodności
- wzbudzanie sympatii: technika współpracy, wyrażanie zainteresowania, technika podobieństwa, stosowanie komplementów i przejawianie sympatii
- jak przekonać klienta do oferowanych usług i produktów – jak zainteresować klienta tematami, które na początku wydają mu się wyjątkowo nieciekawe

JAK MÓWIĆ „NIE” ABY BRZMIAŁO PRZYJAŃNIE I STANOWIŁO WSTĘP DO DALSZYCH RELACJI HANDLOWYCH

16⁰⁰ – 16¹⁵ Sesja pytań. Zakończenie pierwszego dnia warsztatów.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Drugi dzień warsztatów

8⁴⁵ – 9⁰⁰ Rejestracja. Przywitanie uczestników.

PERSWAZJA W TRAKCIE PREZENTACJI HANDLOWEJ

- czynniki zwiększające skuteczność perswazji
- zasady prezentacji w trakcie rozmowy handlowej
- język korzyści i język zmysłów
- rodzaje argumentów perswazyjnych - gesty wzmacniające i sugerujące; komunikacja perswazyjna
- środki wizualne i pozostałe metody podnoszenia atrakcyjności prezentacji
- metody radzenia sobie z obiekcjami rozmówców; 7 trików skutecznej perswazji

10³⁰ – 10⁴⁵ Przerwa na kawę i herbatę

ĆWICZENIE: MODELE ORAZ TECHNIKI PRZEDSTAWIANIA PRODUKTU LUB USŁUGI W SPOSÓB PERSWAZYJNY

TECHNIKI PRZEZWYCIĘŻANIA OBIEKCJI

- procedura radzenia sobie z obiekcjami i sprzeciwem
- 7 sposobów radzenia sobie z obiekcjami
- rodzaje manipulacji i sposoby radzenia sobie z nimi
- technika TAK ... I ...
- technika Myśli ... Myślał ... Okazało się
- technika szczegółowych pytań problemowych
- jak nakłonić klienta do zmiany swojej decyzji

ĆWICZENIE: Warsztat radzenia sobie z obiekcjami

ZARZĄDZANIE USTĘPSTWAMI W ROZMOWIE Z WYMAGAJĄCYM KLIENTEM

13⁰⁰ – 13⁴⁵ Przerwa na obiad

SZCZEGÓŁOWE TECHNIKI WYWIERANIA WPŁYWU

- **sposoby wzbudzania sympatii:** technika współpracy, wyrażanie zainteresowania, technika podobieństwa, stosowanie komplementów i przejawianie sympatii
- **sposoby wpływania na decyzje innych:** reguła wzajemności, reguła zaangażowania, reguła ograniczonej dostępności, reguła społecznego dowodu słuszności, reguła kontrastu
- **style komunikacji perswazyjnej:** argumentacja jednostronna czy dwustronna, argumenty emocjonalne czy racjonalne, dane statystyczne czy jednostkowy przykład?
- **Ćwiczenie: Warsztat wybranych technik wywierania wpływu**

EGZAMIN KOŃCOWY

15³⁰ – 16⁰⁰ Sesja pytań, dyskusja, konkluzje i wnioski

16⁰⁰ – 16¹⁵ Zakończenie warsztatów, rozdanie certyfikatów

