

## **Trening 'Veštine uspešnog usluživanja u maloprodaji'** (customer service)

Kako obučiti prodavce u maloprodaji sistematskom pristupu usluživanju kupaca.

***Da povećate i poboljšate prodaju na malo i unapredite kvalitet odnosa sa kupcima!***

### **Cilj treninga**

- Da steknete praktična znanja i iskustava u oblasti usluživanja kupaca
- Da naučite i primenite sistematsku metodologiju usluživanja kupaca
- Da ostvarite i održite kvalitetne odnose sa vašim kupcima

### **Kome je namenjen?**

- Svim organizacijama koje žele poboljšati prodajna znanja i motivisanost zaposlenih
- Svima koji žele unaprediti veštine usluživanja i kvalitet komunikacije sa kupcima
- Svima koji žele da steknu i održe lojalnost kupaca u maloprodaji

### **Sadržaj treninga**

- Osnovne paradigme usluživanja
- Šta kupci žele?
- Šta kupci očekuju od prodavca?
- Pet nivoa očekivanja kupaca.
- Šta rukovodi usluživanjem.
- Otkrivanje potreba i želja kupaca
- Pro-aktivno slušanje
- Verbalna i ne-verbalna, komunikacija
- Usaglašavanje sa kupcem, govor tela
- Pozitivna komunikacija u prodaji
- Šta smeta u komunikaciji?
- Kako da kažete NE kad morate
- Rešavanje konfliktnih situacija
- Rešavanje problema u prodaji
- Post prodajna komunikacija

### **Način rada**

- Primenom savremenih metoda učenja kroz akciju s intenzivnim korišćenjem grupnog rada uz direktno učešće svakog pojedinca
- Izvođenjem niza vežbi i primera (studije slučaja) vezanih za oblast komunikacije i usluživanja u maloprodaji i odnosa sa kupcima

Predavač - **Miodrag Kostić**, dipl. ing. - Direktor VEZA d.o.o.

**Trajanje treninga** je 1 radni dan (4 modula)

**Plan treninga 'Veštine uspešnog usluživanja u maloprodaji'** (customer service)  
Da povećate i poboljšate prodaju na malo i unapredite kvalitet odnosa sa vašim kupcima!

**Trener: Miodrag Kostić**

**1 dan**

Vreme	Naziv dela treninga	Cilj	Aktivnost
10.00-10.15	Kafa dobrodošlice, okupljanje	Ice breaker.	
10.15-10.30	Pozdravna reč, podela materijala, upoznavanje sa polaznicima, predstavljanje.	Ciljevi treninga, predstavljanje učesnika.	
<b>10.30-12.00</b>	<b>prvi modul (90 minuta)</b>		
10.30-11.30	Uvod. Osnovne paradigme usluživanja. (customer service)	Predstavljanje osnovnih pojmova maloprodaje.	Teorijski deo
11.30-12.00	Prezentacija studije slučaja izvanrednog usluživanja. Šta kupci žele i šta očekuju?	Primer uspešnog prodavca i odnosa sa kupcima.	Studija slučaja
12.00-12.30	Pauza za kafu		
<b>12.30-14.00</b>	<b>drugi modul (90 minuta)</b>		
12.30-13.30	Šta kupci očekuju? Pet nivoa očekivanja kupaca. Šta rukovodi usluživanjem.	Spoznati korake sistematskog procesa usluživanja.	Teorijski deo
13.30-14.00	Praktična vežba – Vaše najgore iskustvo u kupovini.	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba
14.00-15.00	Pauza za ručak		
<b>15.00-16.00</b>	<b>treći modul (60 minuta)</b>		
15.00-15.40	Otkrivanje potreba i želja kupaca Pro-aktivno slušanje, govor tela. Pozitivna komunikacija Šta smeta komunikaciji? Kako da kažete NE kad morate Rešavanje konfliktnih situacija Rešavanje problema kupaca. Post prodajna komunikacija.	Spoznati praktične metode kvalitetnog usluživanja.	Teorijski deo
15.40-16.00	Praktična vežba – Izmena uloga (role plays)	Aktivno učešće polaznika odnos sa klijentom.	Radionica - vežba
16.00-16.30	Pauza za kafu		
<b>16.30-17.30</b>	<b>četvrti modul (60 minuta)</b>		
16.30-17.15	Praktična vežba – Formular – Metodologija usluživanja	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba
17.15-17.30	Evaluacija treninga		

### Relevantne reference predavača:

#### Miodrag Kostić

- Od 1991 do 1998 godine, vlasnik i menadžer "T-Gallery", lanca ekskluzivnih radnji na prestižnim lokacijama u SAD-u:
  - "T-Gallery", 112 McDougall st., New York, [www.teeshirtgallery.com](http://www.teeshirtgallery.com)
  - "T-Gallery", "South Street Seaport, New York", [www.southstreetseaport.com](http://www.southstreetseaport.com)
  - "T-Gallery", "Aloha Tower Marketplac, Honolulu", [www.alohatower.com](http://www.alohatower.com)
- Od 1998 do 2002 godine korporativna prodaja ecommerce paketa u velikom sistemu Cardservice International, Hawaii Office - [www.csi-hi.com](http://www.csi-hi.com)
- Od 1997 do 2002 vlasnik konsultantske kompanije "Web Consulting Honolulu" u SAD-u [www.web-consulting.com](http://www.web-consulting.com)

#### Kratka biografija:

- 15 godina samostalnog vođenja biznisa u SAD-u, u Njujorku i Honolulu (od 1986 god.)  
Vlasnik kompanija:  
MK Refrigeration, MK Export inc, Adcom Inc, Tgallery Inc, Web Consulting ...
- Vlasnik kompanije "Web Consulting Honolulu" od 1997 do 2002 [www.web-consulting.com](http://www.web-consulting.com)
- Usluge poslovnog konsaltinga i marketinga vodećim Havajskim firmama: Maui Divers, Imagitel, Life Foundation, Maui Goose, Hawaiian Microhabitats ...
- Gost predavač na poslovnim skupovima u SAD-u: SBB (Small Business Administration), HTTA (Hawaii Technology Trade Association).
- Od Februara 2004 direktor i suvlasnik agencije VEZA d.o.o. Beograd - [www.veza.biz](http://www.veza.biz)
- Usluge poslovnog konsaltinga vodećim kompanijama u Srbiji i regionu: Zorka Pharma, TŠ Užice, JamaxM, Almex, Pogodak, AMIS Telecom, F-Secure ...
- Trener i predavač na više poslovnih obuka-treninga u okviru programa poslovne edukacije Poslovna Znanja - [www.poslovnaznanja.com](http://www.poslovnaznanja.com)
- Usluge poslovne edukacije vodećim kompanijama u Srbiji i regionu: Galenika, Čistoća Novi Sad, NIS Naftagas, Unifarm, Intermex, International Granites, Office1 Superstore, Internet organizacija Bor, Partner Micro-crediti, Direct Media ...
- Učesnik i predavač na Kongresima : E-Trgovina Palić, IT Seminar Niš...
- Sertifikat konsultanta u oblasti inovacionog menadžmenta (Brighton University, UK)
- Objavio više od 100 članaka o poslovanju i marketingu u Emagazinu i COM magazinu