

Trening – "Upravljanje ključnim kupcima" – 2 dana

Treneri: Miodrag Kostić i Daniel Tavčioski

Prvi dan

09.15 - 09.30 – Predstavljanje i upoznavanje polaznika

09.30 - 10.45 – Osnovni pojmovi

- Šta je upravljanje ključnim kupcima?
- Kako prodajete i upravljate ključnim kupcima?
- Zašto je važno dobro upravljanje ključnim kupcima?
- Ko su sve vaši ključni kupci?
- Ko je vaš idealni ključni kupac?
- VEŽBA - Nacrtajte vašeg ključnog kupca

10.45 - 11.00 pauza

11.00 - 12.15 – O ključnim kupcima

- Šta je analiza ključnih kupaca?
- Ko su menadžeri ključnih kupaca?
- Koje su potrebe ključnih kupaca?
- Šta je potrebno menadžerima ključnih kupaca?
- UPITNIK - Poznajete li svog ključnog kupca?

12.15 - 13.15 pauza za ručak

13.15 - 14.30 – Potrebe ključnih kupaca

- Koje su potrebe ključnih kupaca?
- Kako otkrivete potrebe vaših ključnih kupaca?
- VEŽBA - Navedite potrebe vašeg ključnog kupca?
- Koje su faze u relaciji sa ključnim kupcima?
- Zašto nije lako održavati kvalitetne odnose?
- Ko je stvarno vaš ključni kupac?
- Šta je pravilo dodatne vrednosti?
- VEŽBA Šta je dodatna vrijednost ?

14.30 - 14.45 pauza

14.45 - 16.00 – Sistem upravljanja ključnim kupcima

- Važnost sistematskog upravljanja ključnim kupcima
- Šta je sistematsko upravljanje ključnim kupcima?
- Kakav je vaš sistem upravljanja ključnim kupcima?
- VEŽBA - Koji su koraci u usluživanju ključnih kupaca?

Drugi dan**09.15 - 09.30 – Rezimiranje događaja prethodnog dana****09.30 - 10.45 – Prodaja ključnim kupcima**

- Šta je prodaja ključnim kupcima?
- Koje su veštine upravljanja ključnim kupcima?
- Kako se aktivno sluša kupac?
- Kako se postavljaju prava pitanja?
- VEŽBA - Postavite prava pitanja ključnom kupcu

10.45 - 11.00 pauza**11.00 - 12.15 – Lojalnost ključnih kupaca**

- Šta od vas očekuju ključni kupci?
- Šta je KANO dijagram?
- Šta su osobine, prednosti, koristi, za kupce?
- VEŽBA - Opišite glavnu uslugu vašem ključnom kupcu?
- Zašto se gube ključni kupci?
- Šta su trenuci istine?
- Koje su moguće alternative u ponudi?
- VEŽBA - Kako kreirati lojalnost?

12.15 - 13.15 pauza za ručak**13.15 - 14.30 – Problemi i žalbe ključnih kupaca**

- Šta je Customer Relationship Management, CRM?
- Zašto veze između ljudi propadaju?
- Zašto CRM negde ne funkcioniše?
- VEŽBA - Koje su žalbe vaših ključnih kupaca?
- Da li je kupac uvijek u pravu?
- Rješavanje žalbi vaših ključnih kupaca?
- Kako odrediti strategiju sa ključnim kupcima?
- VEŽBA – Rešavanje problema ključnih kupaca

14.30 - 14.45 pauza**14.45 - 16.00 – Strategija upravljanja ključnih kupaca**

- Šta je strategija?
- Šta je program dodirnih tačaka?
- VEŽBA - Koja je vaša strategija sa ključnim kupcima?
- Šta je zadržavanje kupca?
- Zašto vam ključni kupci odlaze?
- Šta je zadržavanje ključnih kupaca?
- VEŽBA - kako zadržati ključnog kupca?