

קורס לאסטרטגיות שירות ומכירה

הקורס כולל 7 מפגשים בני 4 שעות - תחילת הקורס ב 02.05.2016

מפגש 1 - תודעת השירות.

- א. כלים לעיצוב החשיבה
- ב. מודל השירות של SDC.
- ג. עקרונות מובילים לערכים בשירות.

מפגש 2 - עצמת השירות

- א. כח הדיבור
- ב. תאום ציפיות ושיתוף
- ג. מילים מובילות בשירות
- ד. שפת גוף שירותית

מפגש 3 - עיצוב השירות במודל SDC

- א. ערכים מובילים
- ב. כלים לעיצוב השירות
- ג. אסרטיביות בשירות
- ד. יצירתיות ובידול השירות
- ה. משוב בשירות

מפגש 4 - מכירה איכותית

- א. תהליך המכירה
- ב. תשאול והקשבה פעילה
- ג. פרואקטיביות - מענה להתנגדויות
- ד. תהליך סגירת עסקה

מפגש 5 - שיווק עצמי בגישה שירותית

- א. תדמית ומיתוג
- ב. ייחודיות ובידול
- ג. כלים לשיווק עצמי

מפגש 6 - אסטרטגיה שיווקית ותכנון

- א. חזון ואסטרטגיה
- ב. מודלים לתכנית שיווקית
- ג. גיבוש אסטרטגיה עסקי / אישי
- ד. כלים לפרסום ושיווק

מפגש 7 - כלים ומיומנויות לניהול מתוך תפישה שירותית

- א. הצבת יעדים
- ב. מאסטרטגיה לניהול
- ג. כלים לניהול זמן
- ד. יוזמה אישית
- ה. הנעת עובדים וניהול צוות
- ו. יציאה לפעולה