



Deutsch-Rumänische  
Industrie- und Handelskammer  
Camera de Comerț și Industrie  
Româno-Germană



Centru  
de Formare  
Profesională  
al AHK România

Camera de Comerț și Industrie Româno-Germană  
Calea Griviței 82-98, et. 1  
Clădire The Mark, Corp The Podium  
Sector 1, RO-010735 București

Tel.: + 40 21 2231531  
Fax: + 40 21 2231538  
E-mail: [drahk@ahkrumaenien.ro](mailto:drahk@ahkrumaenien.ro)  
Web: [www.ahkrumaenien.ro](http://www.ahkrumaenien.ro)

## Training AHK România – Comunicare & Vânzări

### **De ce să alegeți acest training**

Trăim într-o eră în care toată lumea intenționează să ne vândă lucruri pe banda rulantă. Oriunde, oricât, oricum. În vânzări, 80% cântăresc emoțiile și 20% informațiile. Pentru fiecare din noi contează cum suntem întâmpinați, cum se comunică cu noi din primele secunde, care este calitatea dialogului cu vânzătorul și cum ni se prezintă un produs/ serviciu. Modul cum simțim implicarea vânzătorului determină dorința noastră de a cumpăra, și ulterior, de-a reveni la ce are de oferit un magazin/ un brand.

### **Dar câți dintre angajați reușesc această performanță cu clienții lor?**

#### **Obiective**

- dezvoltarea abilităților de comunicare cu clientul
- adaptarea vânzătorului la tipul de personalitate a clientului
- însușirea/ aprofundarea diferitelor tehnici de vânzare (complementare, premium)

#### **Beneficiile formării competențelor soft skills în vânzări**

- îmbunătățirea relațiilor cu clienții; creșterea productivității
- rate mai mari de loialitate și fidelizare a clienților
- creșterea încrederii în sine; dinamică mai bună a echipei; flexibilitate și adaptabilitate mai mari

#### **Trainingul conține următoarele componente de învățare:**

**CINE:** Bunăstarea angajatului determină fericirea clientului care impactează profitul companiei.

**CE:** Cunoașterea produselor/ serviciilor denotă expertiza angajatului și inspiră încredere clientului.

**CUI:** Capacitatea de adaptare la client este o calitate importantă și un avantaj competitiv în comerț.

**CUM:** Cu cât vânzătorul este mai stăpân pe tehnicile de vânzare cu atât mai mult poate gândi strategii multiple de-a vinde mai ușor și mai mult produsele/ serviciile companiei.

#### **Modalitatea de abordare**

- informal – atmosfera este una relaxată în care participanții se simt confortabil să își împărtășească deschis ideile și experiențele
- interactiv – participanții sunt ghidați și implicați în procesul de învățare prin întrebări, sunt invitați să co-creeze evenimentul împreună cu trainer-ul, încât să le servească practic
- informativ – cursul oferă informații teoretice valoroase utile domeniului comunicării și al vânzărilor
- practic – pe lângă informațiile și teoriile oferite, participanții au ocazia să exerseze principiile și conceptele prezentate de trainer prin intermediul diverselor exerciții și jocuri de grup

Cursul nostru oferă un parcursul de învățare de la omul-angajat la omul-client; uman, autentic, profesionist, strategic-intenționat.