

Byzys Lab DNA pro efektivní komunikaci

Byzys Lab je způsob, jak se skupina vysoce výkonných lídrů a jednotlivců může sejit, aby se navzájem podporovali ve svých osobních a profesních cílech a výzvách.

8.4.2024 od 11 – 12:30

Námítky v obchodní konverzaci – možnost diskutovat např:

1. **Příčiny a motivace námitek:** Identifikace hlavních příčin a motivací, proč zákazníci vyjadřují námitek během obchodní konverzace.
 2. **Strategie pro zacházení s námitkami:** Principy a postupy pro efektivní zacházení s námitkami zákazníků, včetně technik pro překonání jejich obav a otázek.
 3. **Empatická komunikace:** Význam empatie v komunikaci s klienty během námitek a strategie pro projevení porozumění a respektu k jejich obavám.
 4. **Reaktivní vs. proaktivní přístup:** Porovnání reaktivního a proaktivního přístupu k námitkám zákazníků a výběr nejvhodnější strategie v závislosti na situaci.
 5. **Zpracování námitek:** Proces zpracování námitek zákazníků od identifikace a porozumění po přijetí a řešení.
 6. **Vytváření důvěry:** Jak vytvořit a udržovat důvěru zákazníků během zpracování námitek a budování dlouhodobých vztahů.
 7. **Vyhýbání se konfliktům:** Strategie pro vyhýbání se konfliktům a udržení pozitivního a konstruktivního prostředí během obchodní konverzace.
 8. **Vyjednávací dovednosti:** Vývoj vyjednávacích dovedností pro efektivní jednání s klienty a nalezení vzájemně výhodného řešení.
 9. **Přizpůsobení se individuálním potřebám:** Důležitost porozumění individuálním potřebám a preferencím zákazníků při zpracování námitek a nabízení přizpůsobeného řešení.
 10. **Uzavření obchodu:** Jak využít zpracování námitek k uzavření obchodu a posílení důvěry zákazníků v produkty nebo služby.
- **Pozitivní rovina:** Práce s námitkami může pomoci rozvíjet komunikační dovednosti a vyjednávací schopnosti, což přispívá k profesnímu růstu.
 - **Negativní rovina:** Ignorování námitek zákazníků může vést k jejich frustraci a odchodu ke konkurenci, čímž může dojít ke ztrátě obchodu a příjmů.

4 posvátná pravidla Byznys Labu

1. Mluvte se záměrem: Když mluvíte, ujistěte se, že mluvíte intuitivně a záměrně a že to, co je v danou chvíli nejvíce potřeba, bude sdíleno. Ověřte si sami sebe: "Je to, co sdílím, relevantní pro všechny členy této skupiny? Pokud ano, směle do toho. Pokud ne, dejte přednost naslouchání jiným.

2. Poslouchejte s pozorností: Když mluví 1 osoba ve skupině, všichni ostatní se ztlumí a poslouchají. Žádní dva lidé nemluví současně.

3. Žádná hierarchie: Všichni účastníci Byznys Labu jsou považováni za rovnocenné a ve všech ohledech rovnocenné. Neexistuje mezi nimi žádný hierarchický vztah.

4. Pravidlo důvěrnosti: Co je vyřčeno uvnitř, tam také zůstane. Respektujte soukromí a důvěrnost každého člena skupiny.

Účel a výsledek: Využít kolektivní moudrosti a sdílené zkušenosti skupiny a reagovat na naléhavou osobní nebo profesní výzvu jednoho nebo více členů.

Agenda Byznys Labu

- Hostitel vyzve všechny, aby se v chatu přihlásili o slovo, a poté vyzve lidi, aby zvedli ruku a představili svou otázku, výzvu, kterou chtějí se skupinou prodiskutovat
- Každý bude mít přibližně 10 minut na diskusi o své výzvě
- Způsob, jakým prezentují svou výzvu, je:
 - Mojí největší výzvou teď je...
 - Moje konkrétní otázka týkající se této výzvy je...
- Skupina klade upřesňující otázky, aby lépe porozuměla výzvě
- Skupina začne poskytovat zpětnou vazbu v následujícím pořadí
 - a. **Zpětná vazba založená na přímých zkušenostech**
Měl jsem stejný problém a tady je to, co jsem udělal...
 - b. **Zpětná vazba založená na nepřímých zkušenostech**
Znám někoho, kdo měl stejný problém, a tady je to, co udělal...
Četl jsem o tom a tady je to, co se tam říká...
 - c. **Zpětná vazba na základě názorů**
Podle mého názoru vás zvu k vyzkoušení...
Zde je otázka, která vám pomůže se nad tím zamyslet...
- Osoba, která prezentovala svou výzvu, se podělí o poznatky, které získala
Hostitel poté pozve osobu č. 2, aby sdílela a sledovala stejný proces

Část 1 - Dokončete PŘED svým Byzys Labem

Zamyslete se nad následujícími 2 otázkami 24-48 hodin před Byzys Labem a pokud je to možné, podělte se o své úvahy se svou výzvou předem – zašlete mail se svůj dotaz na miroslava@transformacnikouc.cz. Setkání tak bude velmi efektivní

1. Moje největší výzva právě teď je....

Příklad: Mou největší výzvou je umět reagovat na námitky klientů, např.....

2. Moje 3 nejpálčivější otázky týkající se této výzvy jsou...

Příklad:

1. Jak efektivně zvládnout komunikačně uzavřené klienty?
2. Jak je dostat na svou stranu?
3. Jak působit opravdu důvěryhodně?

Tip pro profesionály: Zkuste si zapsat všechny otázky, které vás v souvislosti s vaší výzvou napadají. Poté si stanovte priority a запиšte si 3 nejčastější otázky výše. Tvou nejvyšší prioritou je, co přineseš své Byzys Lab skupině, až se setkáte.

Pokyny pro formulování důležitých otázek:

- Ujistěte se, že vaše otázka je co nejkonkrétnější.
- Ujistěte se, že vaše otázka má otevřený konec, tj.: Nemůžete na ni odpovědět jedním slovem nebo ano/ne
- Ujistěte se, že vaše otázka podněcuje hlubší přemýšlení a zkoumání se skupinou.
- Mocné otázky obvykle začínají slovy CO, JAK, PROČ, KDO, KDY, KDE

Část 2 - Dokončete BĚHEM svého Byznys Labu

Moje zpětná vazba a poznámky od tohoto setkání jsou...

Můj největší postřeh od tohoto setkání byl...

Část 3 - Dokončete PO svém Byznys Labu

Moje 2-3 nejlepší akční kroky založené na tomto poznatku jsou...