

C. Vzdelávací projekt – modulový kurz – rozpracovanie modulu

| | | | |
|--|--|------------|--------------------------------|
| Názov a adresa žiadateľa <i>Ing. Attila Csergő</i> | | | |
| 1. | Názov vzdelávacej aktivity Rozvoj obchodných a manažérskych zručností – 150 h | | |
| | Názov modulu Obchodné zručnosti – 15h | | |
| 2. | Organizačná forma <i>Modulový kurz</i> | | |
| 3. | Cieľová skupina Členovia obchodnej a predajnej organizácie, podnikatelia, OSZČ, vedúci pracovníci, manažéri. | | |
| 4. | Požadované vstupné vzdelanie Základné. | | |
| 5. | Profil absolventa Absolventi získajú: 1. znalosti o ideálnom profile a chovaní obchodníka, 2. znalosti o osvedčených obchodných technikách, 3. detailné pochopenie potrieb zákazníka a techniky predaja na základe zistených potrieb. 4. detailný prehľad o emočných stupňoch pri predaji. 5. zručnosť ako určiť oblasti záujmu klienta. 6. možnosť nácviku techniky účinného predstavenia výhod ponúkanej služby alebo výrobku. (výhoda versus úžitok). | | |
| 6. | Metódy Prednáška, individuálna a skupinová práca, situačné cvičenia. | | |
| 7. | Rozsah celej vzdelávacej aktivity | 150 | z toho teória 70 |
| | | | z toho prax 80 |
| | Rozsah modulu | 15 | z toho teória 8 |
| | | | z toho prax 7 |

8. Učebný plán modulu

| Názov odbornej témy | Počet hodín | Teória | Prax | Lektor(i) |
|--|-------------|----------|----------|----------------------|
| Ideálny obchodník | 3 | 1 | 2 | <i>Attila Csergő</i> |
| Kľúčové prvky obchodu | 1 | 1 | 0 | <i>Attila Csergő</i> |
| Zrkadlenie – budovanie vzťahu a dôvery | 1 | 1 | 0 | <i>Attila Csergő</i> |
| Potreby klientov a ich odhalenie | 3 | 1 | 2 | <i>Attila Csergő</i> |
| Emočné stupne predaja | 1 | 1 | 0 | <i>Attila Csergő</i> |
| Odhalenie oblastí záujmu | 2 | 1 | 1 | <i>Attila Csergő</i> |
| Parametre – výhoda - úžitok | 2 | 0 | 2 | <i>Attila Csergő</i> |
| Osvedčené techniky prezentácie | 1 | 1 | 0 | <i>Attila Csergő</i> |
| Uzatváranie obchodu | 1 | 1 | 0 | <i>Attila Csergő</i> |
| Spolu | 15 | 8 | 7 | |

9. Učebné osnovy modulu

| |
|--|
| <p>Názov odbornej témy: Ideálny obchodník – prednáška, skupinová práca, písomná sebareflexia</p> <ul style="list-style-type: none"> Účastníci definujú čo má kľúčové vedomosti a chovanie ideálneho obchodníka. Lektor zapisuje na flipchart. Výstupom je profil ideálneho obchodníka. Sebareflexia: akčný plán na dosiahnutie definovaného vzoru. Skupinové určenie najčastejších chýb a nedostatkov v obchodnom procese. |
| <p>Názov odbornej témy: Kľúčové prvky obchodu – prednáška</p> <ul style="list-style-type: none"> Popis hlavných prvkov obchodného procesu, a druhov predaja. |
| <p>Názov odbornej témy: Zrkadlenie – budovanie vzťahu a dôvery – prednáška</p> <ul style="list-style-type: none"> Dôležitosť zrkadlenia – naviazanie vzťahu a budovanie dôvery. Úrovně zrkadlenia. |

| |
|---|
| <p>Názov odbornej témy: Potreby klientov a ich odhalenie – prednáška, nácvik</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Príbeh o vrtáku“ – praktická ukážka potreby analýzy záujmu o potreby klienta a snaha o predaj na základe zistených potrieb. • Rozkódovanie základných 4 finančných potrieb klienta ala DaVinci kód. • Výhoda kladenia otázok, vedenie rozhovoru na odhalenie potrieb. • Nácvik (pýtajúci sa – figurant - pozorovateľ): tvorba otázok na odhalenie vopred definovaných potrieb „figuranta“. |
| <p>Názov odbornej témy: Emočné stupne predaja – prednáška</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dôležitosť emócií v obchode – v procese predaja a nákupu. • Popis možných emočných úrovní v priebehu obchodného procesu. • Popis a predstavenie techniky AIDDA, SPIN. |
| <p>Názov odbornej témy: Odhalenie oblastí záujmu – prednáška, skupinové cvičenie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 oblasti záujmu nákupu, popis konkrétnych príkladov z pracovnej oblasti účastníkov. • Opakovanie techniky otázok podľa systému TGV (odkaz na modul Motivácia v praxi). • Cvičenie v dvojiciach/trojiciach (obchodník – figurant/pozorovateľ). Lektor rozdá predlohu simulovaného klienta figurantovi. Obchodník odhalí potreby klienta pomocou techniky TGV. Figurant hrá svoju rolu klienta podľa predlohy. |
| <p>Názov odbornej témy: Parametre – výhoda - úžitok – prednáška, skupinová práca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozdiel medzi parametrami – výhodami a úžitkom. Lektor predstaví niekoľko príkladov z každodenného života. • Práca v 4 skupinách: súpis max. počtu parametrov a výhod produktov resp. služieb z vlastného portfólia na flipcharty podľa 4 základných finančných potrieb klientov (definované prieskumom finančného trhu). Hovorca skupiny verejne prezentuje výsledky, ostatné skupiny doplňujú. Tvoríme databázu výhod pre následnú aplikáciu v praxi. • Skupinová súťaž na vymenovanie maximálneho počtu výhod z predošlého cvičenia naspamäť |
| <p>Názov odbornej témy: Osvedčené techniky prezentácie – prednáška, individuálna práca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako a čím sa môžeme líšiť od konkurencie? Skupinová práca. • Formy dôkazov, dramatizácia prezentácie, nadšenie, demonštrácia, použitie známej osobnosti, podporné tabuľky a grafy z odbornej literatúry, atď. • Individuálna práca: čo môžem uplatniť z predošlého bodu v praxi, ako kedy to urobím? Účastníci prezentujú verejne svoje záväzky. |
| <p>Názov odbornej témy: Uzatváranie obchodu – prednáška</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniky získavania záväzku od klientov. • Priama metóda, nepriama, atď. Tvorba databázy techník z prostredia a doterajších skúseností účastníkov. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 10. | Forma záverečnej skúšky | | |
| | <table border="1"> <tr> <td> <p>Teoretická časť: písomná: lektorom vypracovaný dotazník - 10 otázok modulu. ústna: absolventi vypracujú 5 otázok z modulu, z toho min. 2 otázky položí inému absolventovi, a následne hodnotí správnosť odpovede. Otázku položí absolvent namiesto lektora, pretože iba ten vie položiť kvalitnú otázku, kto pochopil látku – účinnejšie zapamätanie obsahu.</p> </td> <td> <p>Praktická časť: - Vypracovaný profil ideálneho obchodníka versus kde sa nachádzam „JA“. - Vypracovanie uplatnených nových techník prezentácie. - Vybrať 2 najzaujímavejšie záverečné techniky, ktoré vyskúšam v praxi.</p> </td> </tr> </table> | <p>Teoretická časť: písomná: lektorom vypracovaný dotazník - 10 otázok modulu. ústna: absolventi vypracujú 5 otázok z modulu, z toho min. 2 otázky položí inému absolventovi, a následne hodnotí správnosť odpovede. Otázku položí absolvent namiesto lektora, pretože iba ten vie položiť kvalitnú otázku, kto pochopil látku – účinnejšie zapamätanie obsahu.</p> | <p>Praktická časť: - Vypracovaný profil ideálneho obchodníka versus kde sa nachádzam „JA“. - Vypracovanie uplatnených nových techník prezentácie. - Vybrať 2 najzaujímavejšie záverečné techniky, ktoré vyskúšam v praxi.</p> |
| <p>Teoretická časť: písomná: lektorom vypracovaný dotazník - 10 otázok modulu. ústna: absolventi vypracujú 5 otázok z modulu, z toho min. 2 otázky položí inému absolventovi, a následne hodnotí správnosť odpovede. Otázku položí absolvent namiesto lektora, pretože iba ten vie položiť kvalitnú otázku, kto pochopil látku – účinnejšie zapamätanie obsahu.</p> | <p>Praktická časť: - Vypracovaný profil ideálneho obchodníka versus kde sa nachádzam „JA“. - Vypracovanie uplatnených nových techník prezentácie. - Vybrať 2 najzaujímavejšie záverečné techniky, ktoré vyskúšam v praxi.</p> | | |
| 11. | Materiálne a technické vybavenie | | |
| | <p>Priestory: vlastné alebo prenajaté v ubytovacích zariadeniach pre 18-25 účastníkov. Technické vybavenie, učebné pomôcky: notebook, projektor, flipchart, karty potrieb vzorového klienta, digitálny fotoaparát na ofotenie strán flipchartov – databáze výhod.</p> | | |

Študijné materiály: účastnícky manuál vypracovaný lektorom k tomuto modulu, premietaná prezentácia (aplikácia kompatibilná s MS PowerPoint) vypracovaná lektorom.

Kniha: J.Heidema: Nadšený agent.