

## RAZVOJNI PROGRAM

# PSIHOLOGIJA PRODAJE

Poseben program, ki poglobljeno obravnava tiste sestavine prodajnega delovanja, kjer je uspeh najbolj odvisen od poznavanja samega sebe in razumevanja, kako različne karakterne in psihološke sestavine osebnosti in sama komunikacija vpliva na poslovno oz. nakupno odločanje pri sogovorniku.

## KOMU JE PROGRAM NAMENJEN?

Vsem, ki želijo povečati sposobnosti uspešne komunikacije in povečati vpliv na kupce v različnih poslovnih, predvsem prodajnih situacijah s tem, da bolje razumejo sebe in druge.



## KAJ PRIDOBITE?

- Razumevanje psiholoških faktorjev, ki vplivajo na uspešnost prodajnega dela pri prodajalcu in kupcu;
- Povečali boste možnosti za uspeh in okrepili vpliv na partnerja z razumevanjem in uporabo psihologije prodaje in nakupa;
- Posebej se boste usposobili za obvladovanje težavnih situacij.

## METODA DELA

Razvojni program je oblikovan kot integrirana učna pot, kar pomeni, da vsebuje preplet tako skupinskih (delavnica in trening) kot individualnih digitalnih oblik učenja in pridobivanja sposobnosti (kot so interaktivni e-učni moduli in vadnice, vprašalniki, naloge vodje programa (assignments), ankete, odprta vprašanja, ocenjevanja (assessments) in drugo) ter temelji na principu t.i. mikro, makro in enakomerno razporejenega učenja (Spaced learning). Obenem udeležencem omogoča tudi medsebojno komuniciranje in izmenjavo izkušenj znotraj platforme za digitalno učenje. Poleg tega je program vpet v sistem ligrifikacije (Gamification), ki vpliva na večjo motiviranost udeležencev in spodbuja tekmovalnost pri učenju.

## RAZVOJNA POT S KOMBINIRANIM UČENJEM



## VSEBINA POSAMEZNIH KORAKOV

### 1. KORAK: PRIPRAVA IN ZAČETNE NALOGE (SPLETNI UČNI PORTAL)

- Vstopni samo-ocenitveni vprašalnik
- Interaktivna e-učna modula »What is emotional intelligence?« in »Showing empathy«
- Anketa - Teoretična inteligenca

### 2. KORAK: PRAKTIČNO URJENJE - DELAVNIŠKO DELO

- **Razumeti sebe in druge;** Samoanaliza lastnega sloga komunikacije, razumevanje izvora reakcij na podlagi analize različnih ego stanj, razumevanje gonil, ki vplivajo na reakcije v medčloveškem sporazumevanju. Izmenjava transakcij, ki izvirajo iz različnih ego stanj in razumevanje komunikacijskega uspeha. Praktična uporaba TA kot orodja, ki nam omogoča dosegati komunikacijske cilje.
- **Asertivna komunikacija v prodaji;** kako komunicirati, da sem enakovreden sogovornik, kako brez omejitev povedati kar želim z upoštevanjem drugega. Razumevanje agresivnega, podredljivega in asertivnega obnašanja. Kako z asertivnostjo in samozavestnostjo do poslovnih priložnosti? Kako obravnavati težje prodajne situacije - obvladovanje nestrinjanj in ugovorov, razumevanje njihovega izvora, priporočljiva ravnanja, trening v igrah vlog.
- **Vplivanje v smeri odločitve;** Spoznavanje modela SIKO - načina odločanja, razumevanje 4 komponent, ki vplivajo na sprejemanje odločitev (sistematičnost, iniciativnost, kreativnost, objektivnost). Kako osebno kažemo nagnjenost k določenemu načinu odločanja, kaj nas pri tem omejuje, kako vplivati, da bi se lažje odločali.
- **Razviti dobre navade;** izdelava in analiza modela DOS - kako komunicirati z drugače temeljno usmerjenimi ljudmi in razvoj sposobnosti prilagoditve (dejstva, ostali, sebi). Predstavitev produkta ali rešitve prilagojena vsem 3 tipom.
- **Kako uspeti;** obvladovanje konfliktov in konfliktnih situacij, pojavne oblike in produktivni načini reševanja, načela prenosa znanj udeležencev v dnevno delo.
- **Razvojne možnosti in akcijski načrt**

### 3. KORAK: IMPLEMENTACIJSKE NALOGE (SPLETNI UČNI PORTAL)

- Zaključni samo-ocenitveni vprašalnik
- Interaktivna e-učna modula »Identify the different style of communication« in »How to be assertive in difficult situation.«
- Anketa - Asertivnost