

[Część 01] KLIENT w centrum zainteresowania [21:21]

- ✓ Najważniejszy jest Klient
- ✓ Potrzeby klienta
- ✓ Pytania: klucz do dobrej rozmowy
- ✓ Zapomnij o ofercie
- ✓ Mów mniej

[Część 02] PRODUKT i jego jakość [20:32]

- ✓ Rynek i zapotrzebowanie
- ✓ Pozycjonowanie
- ✓ Określenie konkurencji
- ✓ Ewolucja produktu
- ✓ Opakowanie, Grafika, Styl, Call to Action

[Część 03] Niezawodna obsługa klienta [23:26]

- ✓ Obsługa - najważniejsza rzecz
- ✓ Przygotowywanie i wysyłanie ofert
- ✓ Budowanie troski o klienta

- ✓ Źródła satysfakcji
 - ✓ Czas reakcji
 - ✓ Komunikacja
-

[Część 04] Cena czyni cuda? Wcale, że nie! [24:15]

- ✓ Czy cena czyni cuda?
 - ✓ Przykłady walk cenowych: Allegro, sklepy internetowe
 - ✓ Wartość postrzegana
 - ✓ Popraw wartość postrzeganą
 - ✓ Cena minimalna
 - ✓ Cena optymalna
 - ✓ Kupony rabatowe i promocje
 - ✓ Techniki zachęty: ograniczenia czasowe, limit ilościowy, tylko x osób
 - ✓ Kiedy cenę ustala klient
 - ✓ Tanio nie oznacza dobrze
-

[Część 05] Marketing i reklama - To nie to samo! [31:16]

- ✓ Nie chodzi o hałas
- ✓ Marketing korzyści
- ✓ Planowanie reklamy

- ✓ Segmentacja rynku
 - ✓ Lejek sprzedaży
 - ✓ Marketing automation
 - ✓ Follow-up
 - ✓ Reklama tradycyjna i klasyczna
 - ✓ Niekonwencjonalne formy reklamy
 - ✓ Ciepłe i zimne telefony
-

[Część 06] Rozmawiaj jak mistrz: Komunikacja [27:08]

- ✓ Słowa mają moc
 - ✓ Kasownik ale i "nie ma problemu"
 - ✓ "Proszę nie śmiecić" vs "Dbaj o porządek"
 - ✓ Komunikacja pisana, łatwość czytania
 - ✓ Komunikacja niewerbalna
 - ✓ Mowa ciała
 - ✓ Wysoka kompetencja - jak być fachowcem
-

[Część 07] Sprzedaż w Internecie [17:44]

- ✓ Podstawy sprzedaży w Internecie
- ✓ Reklamy CPC i CPM

- ✓ Pozycjonowanie stron
 - ✓ Sprzedaż na aukcjach
 - ✓ Prawidłowa budowa sklepu internetowego
-

[Część 08] Postawa akceptacji [20:09]

- ✓ Jak rozmawiać skutecznie
 - ✓ Zyskaj przyjaciół, nie wrogów
-

[Część 09] Psychologia sprzedaży: jak podejmujemy decyzję [20:31]

- ✓ Zufanie - klucz do postępu
 - ✓ Prawo do nie
-

[Część 10] DRESS CODE i HABITUS: Stwórz aurę sukcesu [13:30]

- ✓ Znaczenie ubioru
 - ✓ Habitus
 - ✓ Inne czynniki behawioralne
-