

**Floral Design Association**

**MISTROVSKÁ ŠKOLA FLORISTIKY**

**FLORISTICKÁ STŘEDNÍ ŠKOLA s.r.o.**

# **Cyklus seminářů: Psychologie prodeje a management**

**Lektor: PaedDr. Jaroslava Honegrová**

***Chcete zvýšit prodej svých výrobků a služeb?  
Chcete získat více kmenových zákazníků?***

**Průzkumy zákaznických preferencí ukazují, že o výši tržeb rozhoduje:**

- **ze 40% kvalita výrobků či kvalita poskytované služby**
- **ze 60% sociální dovednosti prodavače!**

Základem sociálních dovedností je umění komunikovat a znalost psychologie zákazníků. Tyto dovednosti Vás můžeme naučit na našich seminářích.

***Chcete mít ve své firmě spokojené,  
výkonné a stálé zaměstnance?***

**Cílem každého podnikatele:**

- je vytvořit stabilní a výkonnou organizaci,
- udržet si své zaměstnance dlouhou dobu,
- mít zaměstnance, kteří pracují rádi pro „**SVOU**“ firmu.

***Semináře jsou určeny:***

- pro floristy
- prodavače květin
- pro prodejce různého zboží
- pro majitele malých firem a obchodů
- pro vedoucí pracovníky

### Další podmínky seminářů:

- Semináře se konají o sobotách v rozsahu 3 – 4 vyučovacích hodin (1 hodina = 45minut), každý měsíc v budově Střední floristické školy Jiráskovy sady v Hradci Králové, vždy od 13.30h.
- Absolvent jednotlivého semináře obdrží osvědčení o účasti na semináři s uvedením dovedností a znalostí, které mu byly předány.
- Pokud absolvujete celý cyklus seminářů č.1., 2., 4., 5., 6., obdržíte certifikát o studiu Psychologie prodeje a managementu
- Výuka bude probíhat formou presentace
- Praktický nácvik bude probíhat za pomoci audiovizuální techniky.
- K dané tématice je možno zakoupit studijní materiály na CD.
- Maximální počet účastníků semináře je 15, minimální počet 4.
- Při velkém počtu uchazečů budou navrženy náhradní termíny.
- Cena jednotlivého semináře: 400,- 500,-Kč (3. -4h.)

### Vyberte si z těchto seminářů:

Téma semináře	Obsah	Termín
<b>1. Komunikace se zákazníkem</b> 4h	Verbální a neverbální komunikace v prodejním rozhovoru – teorie a praktický nácvik dovedností.	24. 10. 2009
<b>2. Psychologie zákazníka</b> 3h	Základy obecné psychologie, psychologie osobnosti, vývojová psychologie a typologie zákazníků. Jak od sebe jednotlivé typy zákazníků rozlišíme a podle čeho je poznáme? Jak é chování se prodavači doporučuje, jak s nimi hovoříme a jaké zboží jim nabízíme? Vhodné pro všechny prodejce jakéhokoliv zboží.	14. 11. 2009
<b>3. Psychologie květin – květomluva trochu jinak</b> 3h	Psychologie působení různých druhů květin, proč si zákazníci kupují květiny a určité druhy květin? Jak využívat květomluvu v nabídce květin? Seminář je určen pro floristy, prodavače květin a pro zahradníky.	28. 11. 2009
<b>4. Kupní motivy zákazníků</b> 3h	Psychologie zboží, jaké složky osobnosti ovlivňují kupní rozhodování zákazníků? Jak motivovat zákazníka ke koupi? Jaké potřeby u zákazníků je třeba podněcovat, aby nakoupili právě u Vás? Seminář je určen pro floristy i prodavače jiného zboží	29. 1. 2010
<b>5. Psychologie prodejního rozhovoru</b> 4h	Jaké fáze by měl prodejní rozhovor obsahovat, psychologie ceny-hodnoty výrobků, řešení konfliktních situací při prodeji, reklamace, námitky zákazníků a jak na ně reagovat. Seminář je určen pro floristy i prodavače jiného zboží	27. 2. 2010
<b>6. Řízení obchodu - management v praxi malé firmy</b> 4h	Činnosti nutné k řízení firmy – rozhodování – teorie rozhodování a praktický nácvik metod, které umožňují efektivní rozhodování, řízení lidí a psychologie vedení podřízených, motivování pracovníků k dobrým výkonům a spokojenosti v naší firmě, organizování činností podřízených, personální management, jak učinit kontrolování snesitelným nebo i příjemným. Seminář je určen pro majitele a vedoucí firem.	27. 3. 2010
<b>7. Etiketa v obchodě a na pracovišti</b> 3h	Zásady společenského chování vůči zákazníkovi, kolegovi a podřízenému v obchodě, ve firmě, v úřadu, při prodejní činnosti Seminář je určen pro všechny, kdo chtějí zlepšit kulturu a vztahy na pracovišti i k zákazníkům.	10. 4. 2010