

Program szkoleniowy

Co zrobić, aby Twój recepcjonista sprzedawał?

Prowadząca: strateg biznesowy mgr Ewa Przybyś

Forma szkolenia: teoretyczno-praktyczna

Rodzaj szkolenia: szkolenie zawodowe / rozwojowe

Cel szkolenia (zgodny z BUR i KFS)

Celem szkolenia jest podniesienie kwalifikacji zawodowych uczestników w zakresie **skutecznej sprzedaży usług beauty przez recepcję**, poprzez rozwój wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych związanych z komunikacją z klientem, obsługą sprzedażową oraz budowaniem relacji. Szkolenie wzmacnia kluczowe kompetencje pracowników pierwszego kontaktu, wpływając bezpośrednio na efektywność pracy gabinetu oraz jego wyniki biznesowe, zgodnie z ideą uczenia się przez całe życie promowaną przez KFS i BUR.

Efekty uczenia się (wymagane przez BUR)

Wiedza

Uczestnik:

- rozumie rolę recepcjonisty w procesie sprzedaży usług beauty,
- zna podstawowe zasady sprzedaży i komunikacji z klientem,
- zna potrzeby i oczekiwania klientów gabinetów beauty,
- zna standardy obsługi klienta i etyki sprzedaży.

Umiejętności

Uczestnik:

- prowadzi rozmowę z klientem w sposób wspierający sprzedaż usług,
- rozpoznaje potrzeby klienta i dopasowuje ofertę,
- skutecznie prezentuje usługi i pakiety zabiegowe,
- radzi sobie z obiekcjami klientów,
- profesjonalnie obsługuje klienta w kontakcie osobistym i telefonicznym.

Kompetencje społeczne

Uczestnik:

- świadomie buduje relacje z klientami,
 - pracuje odpowiedzialnie i zespołowo,
 - wykazuje postawę proaktywną i nastawioną na rozwój kompetencji zawodowych.
-

Program szkolenia

Część teoretyczna

1. Rola recepcjonisty w gabinecie beauty

- recepcja jako centrum obsługi klienta i sprzedaży,
- wpływ pierwszego kontaktu na decyzje zakupowe klienta.

2. Psychologia klienta w branży beauty

- potrzeby, emocje i oczekiwania klientów,
- budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa.

3. Podstawy sprzedaży usług beauty

- sprzedaż doradcza vs. sprzedaż nachalna,
- komunikowanie wartości usługi zamiast ceny.

4. Standardy obsługi klienta

- język korzyści,
- profesjonalna komunikacja osobista i telefoniczna,
- etyka sprzedaży.

5. Najczęstsze błędy sprzedażowe recepcji

- analiza nieefektywnych zachowań,
 - sposoby ich eliminowania.
-

Część praktyczna

1. Analiza pracy recepcji

- omówienie realnych sytuacji z gabinetów,
- identyfikacja obszarów do poprawy.

2. Techniki rozmowy sprzedażowej

- pierwsza rozmowa z klientem,
- proponowanie usług i pakietów,
- umawianie na kolejne wizyty.

3. Radzenie sobie z obiekcjami klientów

- „za drogo”, „muszę się zastanowić”, „nie teraz”,
- budowanie pewności i zaufania.

4. Ćwiczenia praktyczne – scenki sprzedażowe

- rozmowy z klientem przy recepcji,
- rozmowy telefoniczne,
- praca na przykładach z branży beauty.

5. Budowanie postawy sprzedażowej recepcjonisty

- motywacja,
- odpowiedzialność za wyniki,
- współpraca z zespołem gabinetu.

Metody szkoleniowe

- wykład tematyczny,
- warsztaty praktyczne,
- analiza studiów przypadków,
- ćwiczenia symulacyjne (role-play),
- konsultacje indywidualne z prowadzącą.

Weryfikacja efektów uczenia się

- obserwacja uczestników podczas ćwiczeń praktycznych,
 - analiza poprawności prowadzonych rozmów sprzedażowych,
 - omówienie zdobytych umiejętności i rekomendacje rozwojowe.
-

Uzasadnienie zgodności z KFS i BUR

Szkolenie:

- rozwija kluczowe kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne pracowników,
- podnosi efektywność pracy recepcji i jakość obsługi klienta,
- wspiera rozwój zawodowy i przedsiębiorczość w branży beauty,
- realizuje ideę uczenia się przez całe życie.