



Zákaznická psychologie v praxi

Vědecky podložený trénink, který mění způsob, jak prodáváte.

Máte silný obchodní tým a přesto cítíte, že jeho potenciál není plně využitý?

Chcete dosahovat lepších výsledků, ale běžné prodejní techniky už nestačí?

Skutečný rozdíl v prodeji dělá pochopení rozhodovacího procesu zákazníka. Ve spolupráci s Mindworx, světovým lídrem v oblasti behaviorální ekonomie, vám přinášíme trénink postavený na reálném lidském myšlení, nikoliv na naučených skriptech a manipulativních technikách.

Proč zákaznická psychologie?

Zákaznická psychologie mění pravidla hry.

Na tomto tréninku získají účastníci nové nástroje, které jim pomohou zvládnout 3 nejčastější chyby v prodeji a dosáhnout lepších výsledků.

Většina nákupních rozhodnutí vzniká podvědomě.

Ve světě zákaznické psychologie hraje klíčovou roli situační kontext – mnohem víc, než si běžně uvědomujeme.

Zákazníci se nerozhodují logicky – ale logiku vždy najdou.

Nejdřív přichází emoce, až pak rozum. A přesto většina prodejních technik cílí jen na racionalitu.

Behaviorální ekonomie ukazuje, co se odehrává pod povrchem.

Pomáhá pochopit, co skutečně řídí zákaznické vnímání, rozhodování i chování – a nabízí praktické nástroje, jak s tím pracovat v každodenním prodeji.

Co vám trénink přinese?

Hluboký vhled do rozhodování zákazníků

Zjistíte, co skutečně formuje nákupní chování – jak roli hraje kontext, emoce, kognitivní zkratky nebo podvědomé motivace. Naučíte se číst „mezi řádky“ a přizpůsobit svou komunikaci konkrétním situacím.

Překonání psychologických bariér v prodeji

Objevíte čtyři hlavní překážky, které brání zákazníkům v rozhodnutí – a naučíte se je identifikovat a efektivně překonat. Tím se zvýší pravděpodobnost úspěšného uzavření obchodu.

Jak trénink probíhá?

- **Interaktivní forma:** Žádné nudné přednášky, ale týmová spolupráce, praktické úkoly a soutěživá atmosféra.
- **Okamžitá aplikace do praxe:** nástroje a cvičení připravené k použití ve vašem každodenním obchodním procesu.
- **Zábavné učení:** účastníci sbírají body, soutěží, diskutují a sdílejí zkušenosti.
- **Domácí úkoly a certifikát:** pro každého, kdo se zapojí naplno.

Principy podvědomé motivace

Většina rozhodnutí se neděje racionálně. Tradiční techniky často míří na logiku, ale skutečné spouštěče nákupu jsou jinde. Naučíme vás, jak mluvit s myslí zákazníka, nejen s jeho rozumem.

SURF™ framework

Seznámíte se s ověřenou metodikou SURF™, která vás naučí vnímat prodej jako čtyřkrokový proces zaměřený na reálné potřeby zákazníka. Tento model je snadno aplikovatelný a vede k měřitelným výsledkům.

Pro koho je trénink určený?

Tento program je ideální pro obchodníky a týmy, kteří již zvládají základní techniky, ale chtějí svou komunikaci posunout na novou úroveň:

- **B2B a B2C obchodníci**
- **Nezávislí finanční poradci**
- **Call centra a zákaznická podpora**
- **Týmy zaměřené na akvizici i péči o klienty**

Kdo vás provede tréninkem?

Petr Jeřábek
certifikovaný Mindworx
SURF™ Trainer.



Kombinuje dlouholetou praxi v nadnárodních firmách s odbornými znalostmi v oblasti zákaznické psychologie, leadershipu a řízení změn. Jeho přístup je praktický, lidský a založený na důvěře.

Máte zájem nebo se chcete dozvědět víc?

Ozvěte se nám na
partner@artofchange.cz nebo
navštivte naše webové stránky:

→ **www.artofchange.eu**

