



Satışta Duygusal Zeka Kullanımı Eğitimi

SP2506

Eğitim Amacı

Katılımcıların kendi duygularını ve müşterinin duygusal durumunu yöneterek, zorlu satış senaryolarında empati kurmalarını ve ikna gücünü artırmalarını sağlamaktır.

Eğitim Detayları

Kurumsal Eğitim
 Kapalı Grup / Bire-bir
 Online Yüz Yüze

Eğitim Süresi: 1 Gün / 6 Saat
 Sertifika: Katılım Sertifikası
 Eğitim Takvimi: Hİ / HS

Eğitim İçeriği

• Duygusal Zeka (EQ) ve Satıştaki Önemi

- EQ'nun Satış Başarısı ve Gelir Üzerindeki Doğrudan Etkisi
- Satışta Başarısızlık ve Reddedilme Korkusunu Duygusal Olarak Yönetme
- Stres Altında Sakin Kalma ve Yüksek Performansı Sürdürme

• EQ'nun Dört Temel Alanının Satışa Uygulanması

- **Öz Farkındalık:** Kendi Duygularını ve Satış Tarzını Anlama
- **Öz Yönetim:** Duygusal Tepkileri Kontrol Etme ve Esnek Kalma
- **Sosyal Farkındalık (Empati):** Müşterinin Sözsüz ve Duygusal Sinyallerini Okuma
- **İlişki Yönetimi:** Zorlu Durumlarda Olumlu Etkileşim Kurma

• Empati Odaklı İhtiyaç Keşfi

- Müşterinin Duygusal Acı Noktalarını (Pain Points) Anlama
- Empatik Dinleme ile Güven İnşa Etme ve Açıklığı Teşvik Etme
- Müşteri Duygularını Yansıtarak Bağ Kurma Teknikleri

• Zorlu Müşteri ve Müzakerelerde EQ Kullanımı

- Öfkeli, Agresif veya Pasif Müşterilerle Etkili İletişim
- Fiyat İtirazlarını Duygusal Dengeyi Koruyarak Yönetme
- Kapanış Anlarında Müşterinin Tereddütlerini Empatiyle Giderme.

Hedef Kitle

Tüm satış profesyonelleri, kilit hesap yöneticileri (KAM) ve zorlu müşteri ilişkilerini yöneten ekiplerdir.

