

# כיצד להיות איש האמון של לקוחותי

## Trusted Advisors

בנית תקשורת בינאישית מצוינת עם לקוחות ויצירת אמון וסמכותיות

לקוחות ישלמו לך עבור שירותיך, כי הם סומכים עליך!

התעודה לא מספיקה כדי שיסמכו עליך, לכן המרכיב החשוב והמהותי לבנית אמון עם לקוחות, הנה יכולות התקשורת הבינאישית שלנו - עד כמה הלקוח מרגיש מחובר אלינו, כמה הוא מרגיש בנוח לשתף אותנו בדאגות ובחלומות שלו וכמה אנחנו מיומנים כדי לפתור לו את אותן דאגות ולהגשים לו ולמשפחתו את אותן חלומות.

### מטרות הקורס:

בניית יכולות חיבור וכימיה בינאישית, בנית אמון, תפעול נכון של סיטואציות רגישות (לקוח מאוכזב, תלונה, קונפליקט וכו'), שכלול יכולות הבנת האחר ורגשותיו, פיתוח יכולות ביטוי אישי, שיפור יכולות מכירה אורגנית.

### קהל יעד:

כל אנשי מקצוע בעלי מקצועות חופשיים, שכירים ועצמאיים, אשר מבינים את חשיבות התקשורת הבינאישית עם לקוחות קיימים ופוטנציאלים ורוצים לשדרג את המיומנות שלהם בתחום זה, לרמה גבוהה, שתאפשר להם לשדר סמכות, לשאול את השאלות הנכונות ולבנות אמון ומערכת יחסים ארוכת טווח עם לקוחותיהם.

### מתכונת הקורס:

11 מפגשים, 4 שעות כל מפגש, אחת לשבוע, שעות אחה"צ



### בונוס

למשתתפי הקורס יינתנו במתנה 3 ספרי הלימוד של פדאורן

חטיבת יזמות וניהול קורס הכשרת קציני ציוד קורס יזמות עסקית	חטיבת לימודי קריירה בכספים לימודי ראיית חשבון לימודי ייעוץ מס קורס חשבות שבר קורס הנהלת חשבונות	חטיבת לימודי תכנון פיננסי קורס תכנון פרישה קורס העברה בינדורית קורס תכנון פיננסי - CFP	חטיבת לימודי רישיונות לימודי ייעוץ השקעות לימודי רישיון פנסיוני לימודי רישיון אלמנטרי	קורס מתן אשראי לחברות קורס דירקטורים קורסים פנים ארגוניים לבנקים וגופים פיננסיים	חטיבת לימודי פרימיום קורס הכשרת מזכירי חברות בכירים קורס אנליזה והערכת שווי חברות קורס ניהול סיכונים בארגון	קורס בנקאות ופיננסים קורס יזמות נדל קורס הכשרת יועצי משכנתאות קורס רכז ביטוח בכיר	חטיבת לימודי העשרה קורס שוק ההון קורס השקעות ערך קורס אופציות מעוף
---	---	--	---	--	---	---	--

# כיצד להיות איש האמון של לקוחותיך

בנית תקשורת בינאישית מצוינת עם לקוחות ויצירת אמון וסמכותיות

## מרצה הקורס:

פז אושרן, מאסטר ומורה מוסמך ל- NLP תקשורת בינאישית וחשיבה פורצת דרך. כתב ארבעה ספרים בנושאי תקשורת בינאישית, שלושה הגיעו למעמד רב מכר. מגיש הפודקאסט המצליח "חשיבה פורצת דרך" שהגיע בשיאו למקום 2 בישראל. מאסטר בהיפנוזה (ארצות הברית). מרצה בכיר בחברות וארגונים.

## מקום הקורס:

BDO האקדמיה לפיננסים, רח' מנחם בגין 48, תל אביב, חניה מוזלת למשתתפי הקורס.

## זכאות לתעודה:

לעומדים בדרישות התכנית תוענק תעודה על הכשרת "Trusted Advisors" מטעם BDO האקדמיה לפיננסים ופז אושרן.

לייעוץ ללא התחייבות עם יועצי הלימודים שלנו :

info@bdo-academy.co.il | 03-9718800

חטיבת יזמות וניהול  
קורס הכשרת קציני ציוד  
קורס יזמות עסקית

חטיבת לימודי קריירה בכספים  
לימודי ראיית חשבון  
לימודי ייעוץ מס  
קורס חשבונות שכר  
קורס הנהלת חשבונות

חטיבת לימודי תכנון פיננסי  
קורס תכנון פרישה  
קורס העברה בינדורית  
קורס תכנון פיננסי - CFP

חטיבת לימודי רישיונות  
לימודי ייעוץ השקעות  
לימודי רישיון פנסיוני  
לימודי רישיון אלמנטרי

קורס מתן אשראי לחברות  
קורס דירקטורים  
קורסים פנים ארגוניים לבנקים  
וגופים פיננסיים

חטיבת לימודי פרימיום  
קורס הכשרת מזכירי חברות בכירים  
קורס אנליזה והערכת שווי חברות  
קורס ניהול סיכונים בארגון

חטיבת לימודי העשרה  
קורס בנקאות ופיננסים  
קורס יזמות נדל  
קורס הכשרת יועצי משכנתאות  
קורס רכז ביטוח בכיר

קורס שוק ההון  
קורס השקעות ערך  
קורס אופציות מעוף

# כיצד להיות איש האמון של לקוחותיך

## Trusted Advisors

בניית תקשורת בינאישית מצוינת עם לקוחות ויצירת אמון וסמכותיות

מפגשים	פירוט	
שיעור מספר 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ היכרות עם המשתתפים</li> <li>✓ מה זה NLP</li> <li>✓ מודל התקשורת של ה-NLP</li> <li>✓ חדות חושים פנימית וחיצונית</li> </ul>	<p>הבנת הגישה שאיתם אנחנו עובדים. מודל התקשורת של ה-NLP שמסביר לנו את הפערים בתקשורת בין אנשים. היכולת לשים לב לשינויים בשפת הגוף של האדם, קריאתם והימנעות מקריאה שגויה.</p>
שיעור מספר 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ראפור</li> <li>✓ שיקוף ואמפתיה</li> </ul>	<p>אומנות הכימיה הבינאישית. יצירת חיבור ואמפתיה במצבים רגישים</p>
שיעור מספר 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מטא מודל 1</li> </ul>	<p>אומנות שאילת השאלות לפירוק השמטות והכללות. הבנת חשיבות השאלות</p>
שיעור מספר 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מטא מודל 2</li> </ul>	<p>מרכיבים- כיצד לשאול שאלות בלי לחפור. אומנות שאילת השאלות לפירוק עיוותי חשיבה.</p>
שיעור מספר 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ הכרת תת המודע</li> <li>✓ עבודה עם רגשות</li> </ul>	<p>הכרת ההבדלים בין מודע לתת מודע המודל להבנת רגשות אצלנו ואצל האחר, הטעויות הנפוצות בתחום ואיך להכיל אותם נכון. הבנת קבלת ההחלטות אצל האינדיבידואל. מודל הכולל שלושה שלבים:</p>
שיעור מספר 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מיומנויות שיחה- מודל מגנט חברתי</li> </ul>	<p>פתיחה- כיצד לפתוח שיחה באופן מזמין עם אנשים חדשים או מכרים. מעמיק- כיצד להפוך את השיחה לפתוחה ומחברת.</p>

➤ מפגשי הקורס עשויים להתעדכן מעת לעת

חטיבת יזמות וניהול  
קורס הכשרת קציני ציית  
קורס יזמות עסקית

חטיבת לימודי קריירה בכספים  
לימודי ראיית חשבון  
לימודי ייעוץ מס  
קורס חשבות שכר  
קורס הנהלת חשבונות

חטיבת לימודי תכנון פיננסי  
קורס תכנון פרישה  
קורס העברה בינדורית  
קורס תכנון פיננסי - CFP

חטיבת לימודי רישיונות  
לימודי ייעוץ השקעות  
לימודי רישיון פנסיוני  
לימודי רישיון אלמנטרי

קורס מתן אשראי לחברות  
קורס דירקטורים  
קורסים פנים ארגוניים לבנקים  
וגופים פיננסיים

חטיבת לימודי פרימיום  
קורס הכשרת מזכירי חברות בכירים  
קורס אנליזה והערכת שווי חברות  
קורס ניהול סיכונים בארגון

חטיבת לימודי העשרה  
קורס שוק ההון  
קורס השקעות ערך  
קורס אופציות מעוף  
קורס בנקאות ופיננסים  
קורס יזמות גדול  
קורס הכשרת יועצי משכנתאות  
קורס רכז ביטוח בכיר

# כיצד להיות איש האמון של לקוחותיך

## בניית תקשורת בינאישית מצוינת עם לקוחות ויצירת אמון וסמכותיות

מפגשים	פירוט	
שיעור מספר 8	✓ מכירות אורגניות	כיצד להתגבר על הפחד למכור. כיצד לעורר ללקוח ולמתעניין רצון לקנות מאתנו מבלי שנצטרך לדחוף את שירותנו. סוגי מתעניינים וכיצד ניגשים לכל אחד.
שיעור מספר 9	✓ אומנות בניית האמון	ניתוח מצבים והבנת טעויות נפוצות שסודקות אמון אל מול הפעולות שמחזקות אמון: הצהרת כוונות, פתיחות, עמידה במילה, זיהוי ערכים.
שיעור מספר 10	✓ טעויות נפוצות-1	סימולציות לתיקון טעויות- אם כבר עשינו טעות, כיצד לתקן את מערכת היחסים, איך להחזיר את האמון.
שיעור מספר 11	✓ טעויות נפוצות-2	סימולציות- כיצד להימנע מטעויות נפוצות מבלי לסדוק את האמון: עדכון מחירים, שינוי מדיניות.

➤ מפגשי הקורס עשויים להתעדכן מעת לעת

חטיבת יזמות וניהול  
קורס הכשרת קציני צוות  
קורס יזמות עסקית

חטיבת לימודי קריירה בכספים  
לימודי ראיית חשבון  
לימודי ייעוץ מס  
קורס חשבות שכר  
קורס הנהלת חשבונות

חטיבת לימודי תכנון פיננסי  
קורס תכנון פרישה  
קורס העברה בינדורית  
קורס תכנון פיננסי - CFP

חטיבת לימודי רישיונות  
לימודי ייעוץ השקעות  
לימודי רישיון פנסיוני  
לימודי רישיון אלמנטרי

קורס מתן אשראי לחברות  
קורס דירקטורים  
קורסים פנים ארגוניים לבנקים  
וגופים פיננסיים

חטיבת לימודי פרימיום  
קורס הכשרת מזכירי חברות בכירים  
קורס אנליזה והערכת שווי חברות  
קורס ניהול סיכונים בארגון

קורס בנקאות ופיננסים  
קורס יזמות גדול  
קורס הכשרת יועצי משכנתאות  
קורס רכז ביטוח בכיר

חטיבת לימודי העשרה  
קורס שוק ההון  
קורס השקעות ערך  
קורס אופציות מעוף