

# КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ. ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

## Цель

- Обучиться эффективным технологиям консультативных продаж
- Обучиться чувствовать клиента, предлагать и продавать товар/услугу «на его языке»
- Научиться трансформировать возражения и претензии клиента в конструктивный диалог
- Повысить качество долгосрочных отношений с клиентами

## Участники

Руководители и сотрудники отделов продаж, ответственные за привлечение новых и развитие взаимоотношений с уже существующими клиентами компании

## В программе

### **1. Законы установления долгосрочных отношений с клиентом**

#### Личная ответственность

- Осознание своей миссии в переговорах. Понимание сути переговорного процесса.
- Предварительная подготовка
- Развитие умения чувствовать клиента. Методика Осознанной Интуиции
- Определение факторов, мешающих видеть то, что есть в действительности. Работа со своей заинтересованностью, сомнениями, волнением
- Обучение видеть и слышать, а не интерпретировать
- Обучение правильно мыслить и говорить по существу

#### Внимание к клиенту

- Способы и варианты проявления внимания. Психологическая граница
- Методы правильного установления контакта. Методы сближения. Зоны допустимости во взаимоотношениях с клиентом. Профилактика возникновения возражений
- Взгляд клиента на «продавца». Что ценят клиенты во взаимоотношениях с «продавцом». Ожидания клиента. Зона его интересов, приоритеты его интересов
- Обучение выстраивать правильные взаимоотношения с различными типами клиентов

### **2. Консультативные продажи**

- Этапы построения взаимоотношений
- Правила представления товара/услуги. Умение заинтересовать и ответить на ожидание клиента
- Умение вести диалог. Развитие самовыражения и умения говорить на языке клиента
- Возражения или вопросы. Обучение различать сомнения клиента от возражений. Обучение работать с сомнениями клиента, отвечать на его вопросы без внутреннего раздражения
- Явные возражения и отказы. Причины возникновения. Как сохранить взаимоотношения
- Анализ встречи. Выявление степени удовлетворенности клиента. Ошибки и достижения – способность сделать правильные выводы. Планирование и подготовка к новым встречам с клиентом
- Управление отношениями. Шаги формирования лояльности клиента
- Взаимоотношения «клиент-продавец». Сотрудничество профессионалов