

ПРОДАЖИ. УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Цель

- Обучиться эффективным стратегиям развития взаимовыгодных отношений с клиентами
- Освоить новые навыки по выявлению и удовлетворению потребностей клиента
- Развить лидерство и инициативность в работе с клиентами

Участники

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

В программе

1. Внимание к клиенту

Правильное начало. Личностная подготовка

- Понимание сути переговорного процесса и своей миссии в переговорах
- Развитие умения чувствовать клиента

Техники, располагающие к диалогу и сотрудничеству

- Что ценят клиенты во взаимоотношениях с «продавцом»
- Зона интересов клиента, его приоритеты и ожидания
- Обучение выстраивать правильные взаимоотношения с различными типами клиентов

Лидерство в переговорах

- Способы и варианты проявления внимания
- Методы правильного установления контакта и сближения
- Нестандартные ходы в переговорах

Адекватность в коммуникациях

- Определение факторов, мешающих видеть то, что есть в действительности
- Обучение видеть и слышать, а не интерпретировать
- Обучение правильно мыслить и говорить по существу

2. Стратегия установления долгосрочных отношений с клиентом

Концепция

- Суть разницы: активная продажа – консультативная продажа
- Этапы построения взаимоотношений
- Умение заинтересовать и ответить на ожидание клиента

Процесс

- Умение вести диалог и говорить на языке клиента
- Работа с сомнениями клиента
- Явные возражения и отказы. Причины возникновения. Как сохранить взаимоотношения

3. Идеология клиентоориентированного обслуживания

- Выявление степени удовлетворенности клиента
- Анализ, планирование и подготовка к новым контактам с клиентом
- Разрешение конфликтов, жалоб и претензий как средство повышения лояльности клиентов
- Работа с дебиторами