

МАСТЕРСТВО ПРОДАЖ. ГОРЯЧИЕ ТОЧКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Цель

- Повысить личную результативность в продажах
- Отработать сложные моменты в процессе продаж
- Освоить методы формирования лояльности покупателей

Участники

Менеджеры по продажам; торговые представители; руководители отделов продаж

В программе

1. Синтез опыта

- Осознание собственного опыта продаж: «плюсы» и «минусы»
- Внутренняя мотивация успеха и неуспеха
- Влияние личного отношения к работе на успешность сделки

2. Трудные клиенты

- Психологические типы клиентов. Способы взаимодействия с различными типами клиентов
- Несогласие и противостояние. Уловки и отговорки в переговорах. Обобщения и подмена понятий
- Распознавание отговорок и выявление мотивации несогласия

3. Работа с возражениями.

- Схема работы с возражениями
- Поиск источника возражения. Выслушивание возражений. Работа с мотивом
- Точка опоры возражения. Способы, позволяющие убрать точку опоры возражения собеседника

4. «Холодные продажи»

- Виды холодных продаж и способы их трансформации в конструктивный диалог
- Отсутствие интереса у клиента. Отказы. Нестандартные ходы в переговорах
- Техники, располагающие к диалогу и сотрудничеству

5. Покупка

- Переговоры о цене
- Сигналы покупки
- Приемы завершения сделки

6. «Острые углы»

- Разрешение конфликтов
- Работа с претензиями
- Работа с дебиторами

7. Формирование лояльности клиента

- Качество предлагаемого продукта и качество сервиса. Уровень сервиса и ожидания клиентов
- Клиентоориентированное обслуживание. Лояльный клиент
- Три шага к обслуживанию «Экстра-класса»