



КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

ЦЕЛИ:

- Освоить эффективные технологии консультативных продаж
- Обучиться чувствовать клиента и вести диалог «на его языке»
- Научиться трансформировать возражения в конструктивное взаимодействие
- Повысить качество долгосрочных отношений с клиентами

УЧАСТНИКИ:

Руководители и сотрудники отделов продаж, ответственные за привлечение новых клиентов и развитие долгосрочных взаимоотношений с клиентами компании

В ПРОГРАММЕ:

ЗАКОНЫ УСТАНОВЛЕНИЯ ДОЛГОСРОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Личная ответственность

- Понимание своей миссии и сути переговорного процесса
- Предварительная подготовка
- Умение чувствовать клиента. Методика Осознанной Интуиции
- Факторы, мешающие видеть то, что есть в действительности
- Обучение видеть и слышать, не интерпретируя
- Обучение правильно мыслить и говорить по существу

Внимание к клиенту

- Способы проявления внимания. Психологическая граница
- Техники правильного установления контакта
- Методы сближения. Допустимые пределы
- Профилактика возникновения возражений
- Взгляд клиента на продавца. Что ценят клиенты

- Ожидания клиента. Зона интересов и приоритеты
- Типы клиентов. Варианты взаимодействия

Консультативные продажи

- Этапы построения взаимоотношений
- Правила презентации товара/услуги
- Умение заинтересовать и ответить на ожидания
- Умение вести диалог «на языке клиента»
- Отличие вопросов и сомнений клиента от возражений. Работа с сомнениями
- Явные возражения и отказы. Причины возникновения. Как сохранить взаимоотношения
- Анализ встречи. Ошибки и достижения. Правильные выводы
- Планирование и подготовка к новым встречам
- Шаги формирования лояльности
- Взаимоотношения «клиент – продавец». Сотрудничество профессионалов

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

