



ГОРЯЧИЕ ТОЧКИ ПРОДАЖ

ЦЕЛИ:

- Отработать сложные моменты продаж
- Повысить личную результативность в работе с клиентами
- Освоить методы формирования лояльности покупателей

УЧАСТНИКИ:

Руководители отделов продаж, менеджеры по продажам, торговые представители

В ПРОГРАММЕ:

Синтез опыта

- Осознание собственного опыта продаж: плюсы и минусы
- Развитие бойцовских качеств
- Внутренняя мотивация успешных продаж

Трудные клиенты

- Ситуации несогласия и противостояния
- Причины уловок и отговорок
- Умение распознавать мотивации несогласия
- Способы взаимодействия с различными типами клиентов

Работа с возражениями

- Схема работы с возражениями
- Поиск причин. Точка опоры возражения
- Работа с мотивом
- Методы трансформации возражений

«Острые углы»

- Разрешение конфликтов
- Работа с претензиями
- Работа с дебиторами

«Холодные» продажи

- Виды «холодных» продаж
- Отсутствие интереса у клиента
- Нестандартные ходы в переговорах
- Техники, располагающие к диалогу и сотрудничеству

Покупка

- Переговоры о цене
- Сигналы покупки
- Приемы завершения сделки

Формирование лояльности клиента

- Качество сервиса. Уровень ожидания клиентов
- Клиентоориентированность
- Три шага к обслуживанию экстра-класса

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

