



# ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

## ЦЕЛИ:

- Освоить эффективные методы установления контакта с клиентом
- Научиться эффективно презентовать товар в соответствии с потребностями покупателя
- Обучиться ведению диалога, который приводит к принятию решения о покупке
- Повысить личную результативность в процессе продаж

## УЧАСТНИКИ:

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами, продавцы-консультанты

## В ПРОГРАММЕ:

### Подготовка и самомотивация

- Внутренняя мотивация продавца, которая приводит к успешным продажам
- Психологическая подготовка
- Знание товара (ХПВ)

### Личностные качества продавца

- Лояльность к интересам покупателя
- Умение строить диалог. Эмпатия
- Правила для развития необходимых личностных качеств

### Покупатели

- Развитие умения распознавать психологические типы людей
- Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке
- Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

### Взаимодействие продавца и покупателя

- Как правильно встретить покупателя
- Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с покупателем. Создание атмосферы доверия. Методы расположения клиента к диалогу и сотрудничеству
- Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»

- Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

### Выявление потребностей и презентация

- Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента
- Грамотное предложение. Презентация товара
- Умение заинтересовать покупателя в приобретении товара. Создание атмосферы покупки

### Работа с возражениями и критикой

- Психологические аспекты возникновения возражений и критики
- Методы работы с возражениями
- Как превратить возражение в покупку

### Покупка

- Сигналы покупки
- Алгоритм действий продавца, приводящий к положительному решению клиента
- Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление покупателя. Предложение о дальнейшем сотрудничестве

## 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

