



Межличностные стратегии продажи

Программа “Межличностные стратегии продажи” в системе программ

Основная программ: 3 дня

Коучинг:
Follow-up 1-2 дня

Программа, рекомендуемая до
прохождения тренинга:

- **Профессиональные навыки продажи, 3 дня** (*Professional Selling Skills*)
- **Коммуникативные навыки продавца, 2 дня** (*Communicative Selling Skills*)

Последующая программа
развития навыков :

- **Стратегии работы с ключевыми клиентами, 2 дня** (*Winning Account Strategies*)

Цель программы:

У каждого, даже самого эффективного продавца, есть лимит сделок, которые заканчиваются контрактом.. Часть из этих контрактов совершаются благодаря великолепного продукту, часть - благодаря эффективным действиям продавца, еще часть - благодаря обоим этим факторам, а также благодаря доверительному контакту, который возник между продавцом и клиентом.

Тесный и доверительный контакт с клиентом, который является основной для длительных взаимовыгодных отношений, возникает, если продавец владеет эффективными навыками коммуникации и внимателен к личности клиента: его потребностям, эмоциональному состоянию, установкам.

Цель данной программы - повышение эффективности работы с клиентами благодаря совершенствованию навыков межличностного взаимодействия (коммуникация, влияние).

Результаты:

По прохождении тренинга участники научатся:

- анализировать ситуацию общения с клиентом и определять потенциал дальнейших взаимоотношений;

- проводить глубокое сканирование потребностей клиента и возможностей для продажи и развития взаимоотношений;
- формировать у клиента стремление к сотрудничеству;
- эффективно преодолевать барьеры в коммуникации с клиентами;
- управлять взаимоотношениями в периоды спада и повышать заинтересованность клиента.

Содержание программы

Часть 1. Предвосхищение сопротивления и негативных реакций

Введение

Рациональные и иррациональные причины совершения покупок.

Технологии продажи и личность продавца.

Моделирование. Работа в командах.

Обсуждение в группе.

Обзор тренинга.

Модуль 1. Принятие решения

Определение готовности клиента к покупке в процессе встречи.

Покупательские установки и лестница принятия решения.

Чтение и выполнение письменных упражнений/Обсуждение.

Видео-модель.

Упражнение на узнавание покупательских установок.

Упражнение на взаимосвязь.

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 2. Установление раппорта

Продуктивное начало встречи: значение раппорта.

Правила раппорта и разрушители раппорта.

Демонстрация эмпатии и расположения к клиенту.

Гибкость в общении с людьми.

Понимание личных потребностей клиента.

Моделирование. Нарушение раппорта.

Правила раппорта.

Видео-модель.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 3. Анализ потенциала

Анализ и оценка ситуации.

Определение возможностей и потенциала продаж.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Видео-модель.

Работа в группах (стратегии изучения потенциала, ресурсов, процесса принятия решения).

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 4. Углубленное пробирование

Углубленное пробирование для преодоления безразличия и повышения заинтересованности клиента.

Детальное изучение проблем и возможностей.

Совершенствование техники пробирования.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Демонстрация модели пробирования на примере.

Работа в группах (формирование стратегии углубленного пробирования)/ Обсуждение в группе.

Drill - формирование навыка/ Обсуждение в группе.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 5. Взаимосвязь

Проведение взаимосвязи с потребностями и установками клиента

Развитие навыков поддержки: яркое, точное представление свойств и выгод вашего продукта/услуги.

Работа в группах (описание продукта в соответствии с потребностями клиента)/ Ролевое моделирование.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Практика "Марафон" №1 (взаимосвязь с установками клиента).

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 6. Повышение интереса клиента

Управление взаимодействием с клиентом.

Повышение интереса и лояльности клиента.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Практика "Марафон" №2 (взаимосвязь - повышение интереса).

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Часть 2. Преодоление возражений

Модуль 7. Преодоление возражений

Возражения как обязательная и ценная часть процесса принятия решения.

Работа с сопротивлением.

Преодоление сложностей и барьеров в процессе общения.

Чтение/ Обсуждение в группе.

Упражнение на взаимосвязь с собственной деятельностью.

Drill - формирование навыка.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Модуль 8. Завершение

Эффективное завершение встречи (в ситуации завершения сделки и в ситуации отсутствия запланированного результата).

Развитие и управление взаимоотношениями (управление в периоды спада интереса).

Чтение/ Обсуждение в группе.

Drill A - формирование навыка: когда клиент выражает заинтересованность в предложении продавца.

Drill B - формирование навыка: когда клиент выражает нерешительность и уклонение.

Обзор новых знаний и план действий по развитию.

Ролевые игры на отработку всех навыков.

Завершение тренинга.

Спецификация

Аудитория: опытные специалисты по продажам.

Продолжительность: 3 дня.

Размер группы: 6-12 человек.



advancegroup

Москва, ул.

Зоологическая, 30/2

Тел (495) 605 86 64

605 88 40

advance@advance.aog.ru

www.advance-group.ru