



Профессиональные навыки розничной продажи

Программа “Профессиональные навыки розничной продажи” в системе программ

Основная программа: 2 дня

Программы дальнейшего развития:

- Развитие персонала: коучинг (General Coaching Skills), 2 дня
- Сервис менеджмент (Service Management), 3 дня

Извлечение максимальной пользы из ситуации продажи - это основная цель продавца. Для достижения этой цели продавцы должны постоянно и сознательно развивать свои профессиональные навыки. Тем более, что подчас продавцы розничной сети являются единственным связующим звеном между клиентом и вашей компанией и их профессионализм играет решающую роль в завоевании лояльности клиентов.

Эффект от обучения

Участники будут:

- создавать атмосферу, направленную на создание положительных эмоций у клиентов;
- продуктивно контактировать с клиентами, демонстрируя свое положительное отношение;
- использовать техники сбора информации для понимания потребности клиента;
- предоставлять клиенту необходимую и четкую информацию о товаре и его выгодах;

- распознавать и преодолевать негативные реакции клиента;
- эффективно реагировать на возражения клиентов;
- демонстрировать понимание чувств и проблем клиентов;
- эффективно завершать контакт.



Содержание программы

Модуль 1: Уровни контакта

- особенности розничной продажи;
- компетенции продавца розничной сети;
- уровни взаимодействия с клиентом: деловой и личностный;
- деловой уровень;
- личностный уровень;
- расширение продажи/услуги (предоставление дополнительной информации, дополнительные действия).

Обсуждение в командах. Чтение.

Модуль 2: Начало контакта

- общие правила контакта с клиентами;
- действия в начале контакта;
- демонстрация положительного отношения;
- определение эмоционального состояния клиента и его готовности к общению с продавцом.

Чтение. Обсуждение. Упражнение на взаимосвязь.

Ролевая мини-игра.

Модуль 3: Навыки делового уровня.

- сбор информации о потребностях клиента;
- предоставление информации о товаре и его выгодах, которые соответствуют потребностям клиентов;

- преодоление негативных реакций клиента: скептицизм. Предоставление доказательств;

- преодоление негативных реакций клиентов: возражение.

Чтение. Обсуждение в группе.

Упражнение на понимание.

Упражнение на сбор информации.

Упражнение на взаимосвязь. Обсуждение.

Модуль 4: Личностные навыки

- демонстрация понимания;
- объяснение ваших действий, если необходимо;

- освещение положительных моментов.

Чтение. Обсуждение. Упражнения: ссылка на чувства, определение чувств, ссылка на чувства, извинения.

Упражнение в парах.

Модуль 5: Завершение контакта

- сообщение необходимой информации (дополнительные услуги, условия оплаты и т. д.);

- приглашение к дальнейшему сотрудничеству.

Ролевая игра по собственному сценарию.

Спецификация

Аудитория: продавцы розничной сети.

Продолжительность: 2 дня.

Размер группы: 6-12 человек.



advancegroup

Москва, ул.
Зоологическая, 30/2

Тел. 605 86 64
605 88 40

advance@advance.aog.ru
www.advance-group.ru