

Формула успеха торгового зала: увеличение конверсии через сервис и профессиональное взаимодействие с клиентами

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 02.07.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Вступление и знакомство. Цели тренинга и ожидания участников. Обзор программы

Модуль 1: Понимание конверсии продаж

- Что такое конверсия продаж и почему она важна?
- Формула расчета конверсии и ее применение в торговом зале
- Основные этапы процесса продажи и их влияние на конверсию

Модуль 2: Первый контакт с клиентом

- Как правильно встречать клиента в торговом зале?

- Имидж и язык тела продавца: как создать первое положительное впечатление
- Эффективные фразы для привлечения внимания клиента
- Правила первого контакта: когда подходить, что говорить
- Техники активного слушания и постановки вопросов для выявления потребностей

Ролевая игра «Практика первого контакта с клиентом»

Модуль 3: Техники выявления потребностей

- Методики постановки вопросов для выявления потребностей
- Как использовать технику активного слушания
- Инструменты для анализа потребностей клиента

Практикум «Моделирование диалога с клиентом»

Модуль 4: Презентация продукции

- Структура эффективной презентации товара.
- Использование ключевых преимуществ продукта для убеждения клиента.
- Формирование уникального торгового предложения (УТП)

Групповая работа «Разработка скрипта презентации продукта»

- Практические примеры успешных презентаций

Модуль 5: Работа с возражениями

- Типичные возражения клиентов и способы их преодоления.
- Методики работы с ценой, качеством и конкурентами.

Цикл упражнений «Отработка навыков преодоления возражений»

Подведение итогов дня, ответы на вопросы участников, домашнее задание для закрепления материала

День 2

Разбор домашнего задания. Обсуждение результатов выполнения заданий предыдущего дня

Модуль 6: Закрытие сделки

- Техники завершения продажи без давления
- Приемы увеличения среднего чека через дополнительные предложения
- Практические примеры успешного закрытия сделок

Модуль 7: Постпродажное обслуживание

- Создание долгосрочных отношений с клиентом

- Программы лояльности и стимулирование повторных покупок

Цикл кейсов «Успешные программы послепродажного обслуживания»

Модуль 8: Анализ и оптимизация процессов продаж

- Инструменты для анализа эффективности работы персонала
- Методы повышения качества обслуживания клиентов

Практикум «Разработка плана действий для увеличения конверсии в торговом зале»

Модуль 9: Личная эффективность продавца

- Тайм-менеджмент для сотрудников торгового зала
- Мотивация и саморазвитие в сфере продаж
- Психологические аспекты работы с клиентами

Заключение тренинга, подведение итогов. Выработка индивидуальных планов действий для каждого участника

Программа тренинга обеспечивает комплексный подход к обучению, сочетая теоретическую базу с практическими упражнениями и реальными кейсами, что способствует более глубокому пониманию материала и его последующему применению на практике