

Тактика и инструменты успешных продаж

Срок обучения:

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

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

Программа обучения

Подготовка к успешным продажам

- Значение этапа подготовки к продажам для всего процесса продаж
- Что нужно знать перед тем, как приступить к продаже: знание товара или услуги (плюсы и минусы), знание преимуществ и недостатков конкурентов
- Правильная постановка цели в продажах
- Как определить потенциал сотрудничества с клиентом
- Вероятные вопросы клиентов
- Имидж продавца: как выглядеть, что и как говорить
- Правильный настрой продавца как залог эффективных продаж

Что нужно клиенту? Учитесь задавать вопросы!

Что такое продажи? Этапы продаж

- Подготовка к продажам
- Установление контакта
- Выявление потребностей
- Подтверждение
- Представление выгод
- Выяснение отношения
- Завершения сделки

Выявление потребностей клиента. Метод SPIN

- Процесс принятия решения
- Специфика ситуационных вопросов

- Специфика проблемных вопросов
- Описание алгоритма
- Специфика извлекающих вопросов
- Специфика наводящих вопросов
- Рекомендации по применению техники SPIN

Представление товара

- Характеристика товара
- Преимущество товара
- Выгода

Основные ошибки продавцов

Несколько техник, используемых успешными продавцами

- Техники активного слушания
- Техники «пристраивания» и «отзеркаливания»
- Техника «якорения»

Телемаркетинг. Секреты телефонных продаж для менеджеров

Понятие «телемаркетинг» и его основные задачи

- Цель исходящего телемаркетинга
- Плюсы и минусы телемаркетинга
- Воронка продаж

Инструменты телемаркетинга

- Речевые инструменты
- Активное слушание: основные приемы
- Прежде чем звонить
- Цель звонка
- Что нужно говорить?
- Что надо услышать?
- Первый контакт

Алгоритм «холодных» звонков

- План холодного звонка
- Сложности холодного звонка
- Помощь покупателя

Техники общения с клиентами по телефону

- Потребности клиентов
- Типология клиентов, зоны компетенции
- 5 способов прорваться через «секретарский кордон»
- Compliments
- Типы вопросов
- Виды ситуаций
- Проблемные ситуации
- Основные правила аргументации собственного предложения

Типология клиентов

- Как разговаривать с настойчивыми / требовательными клиентами
- Как разговаривать с агрессивными клиентами
- Как разговаривать с пассивными клиентами
- Как вести себя с разговорчивыми клиентами

Словарь в телефонных продажах

- Позитивные слова
- «Некрасивые» слова

Работа с возражениями. Схема работы

- Техника работы с возражением о конкурентах
- Техника работы с возражением о цене
- Техники различения отговорок и реальных возражений

Составление сценария беседы

Этика телефонных переговоров

Секреты успешных продаж

- Что такое продажи. История подходов к продажам
- Что такое продажи. История подходов к продажам
- Особенности продаж на разных рынках
- Классификация продаж на рынке B2B
- Особенности продажи услуг
- Подготовка к продаже и выход на клиента
- Поиск и оценка потенциальных клиентов
- Торговые контакты
- Управление телефонным контактом. Особенности и цели телефонного контакта
- Преодоление blockers и работа с возражениями при телефонном контакте
- Технология телефонного контакта
- Напоминающая презентация
- Современные техники личных продаж
- Управление временем и документами. Основные правила управления временем
- Управление клиентами. Системы классификации и оценки клиентов
- Управление собой, или самоменеджмент

Активные продажи: управление и методы

- Главное отличие активных продаж от пассивных
- Структура активных продаж
- Ключевые факторы успеха активных продаж
- Как подобрать на рынке труда действительно «активных» продавцов
- Отдел активных продаж: как работать с текучестью персонала, какую структуру выбрать
- Основные задачи и типовые проблемы менеджеров по активным продажам
- Технологическая карта продаж
- Фотография рабочего дня менеджера по активным продажам
- Типовая структура презентации менеджера по активным продажам
- Техники «настраивания» клиента на совершение покупки
- Агенты, сетевой маркетинг или штатные продавцы. Что же лучше
- Типовой план развития подразделения активных продаж

- Упражнения на развитие коммуникативной компетенции и усиление уверенности в себе
- Инструменты минимизации стрессовых реакций
- Аутсорсинг активных продаж. Возможно ли это

Стратегические продажи крупным клиентам

Особенности стратегических продаж как процесса

- Цели стратегической продажи
- Виды стратегических целей компании

Ключевые компетенции менеджера по работе с крупными клиентами

- Основные знания
- Основные умения
- Личностные качества
- Компетентности

Этапы стратегических продаж. Их особенности и цели

- Подготовительный этап
- Установление контакта
- Диагностика потребностей клиента
- Презентация предложения
- Работа с возражениями
- Завершение продажи

Влияние убеждений на эффективность работы менеджера

- Типы убеждений
- Техники работы с убеждениями
- Работа со своим состоянием

Стратегия эффективных переговоров

- Переговоры: организация эффективной коммуникации
- Установление контакта
- Цикл контакта
- Основные этапы эффективной коммуникации

- Цели каждого из этапов
- Методы достижения результатов на каждом этапе
- Типичные ошибки менеджеров
- Ориентация в потребностях партнера
- Как незаметно получить необходимую информацию
- Как правильно слушать собеседников
- Правила поддержания разговора
- Методы эффективной презентации
- Критерии принятия решений партнером
- Правильная формулировка своего предложения
- Способы и методы преодоления возражений
- Что мешает слушать собеседника
- Типовые ошибки персонала «передовой линии»
- Говорим «переговоры», подразумеваем «продажи», говорим «продажи», подразумеваем ... «переговоры»?
- Основные этапы встречи
- Стратегии на этапе подготовки к переговорам
- Networking, networking и еще раз networking
- Стратегия переговоров на стадии «Признание потребностей»
- Стратегия переговоров на стадии «Оценка вариантов»
- Работа с контрагентом на стадии «Разрешение сомнений»
- Стратегия работы с другой стороной переговоров на стадии «Внедрение решения»
- Уступки и компромиссы в переговорах
- Гарвардская методика переговоров