

ТЕХНОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ B2C

Цель: сформировать у участников навык совершения продаж клиентам-физическим лицам

Для кого: для сотрудников подразделений продаж B2C

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Современный подход к продажам	<ul style="list-style-type: none">• Современные тенденции в области продаж. Роль и позиционирование сотрудника отдела продаж в работе с физическими лицами• Профессиональные и личные качества успешного продавца• Постановка целей продаж. Воронка продаж как ключевой инструмент планирования и анализа собственных результатов
Управление взаимодействием с клиентом	<ul style="list-style-type: none">• Этапы прямой продажи физическому лицу и важность соблюдения их последовательности• Ключевые ошибки продавцов в процессе продажи• Принцип управления разговором с клиентом с помощью вопросов. Удержание и перехват инициативы для достижения поставленной цели
Эффективный алгоритм разговора	<ul style="list-style-type: none">• Установление контакта с клиентом. Каналы коммуникации: вербальный, паравербальный, невербальный• Способы утепления диалога: разговор на посторонние темы для создания благоприятной атмосферы общения• Выявление потребностей клиента: вопросы для определения подходящего продукта и вопросы-партизаны• Презентация продукта под потребности клиента: структура и аргументация• Побуждение клиента к сделке: правильные вопросы в правильное время• Работа с возражениями и сомнениями клиента: базовый алгоритм и частные техники• Кросс-продажа и сбор рекомендаций: речевые модули• Договоренности и прощание. Поддержание отношений с клиентом
Практическая отработка	<ul style="list-style-type: none">• Анализ диалогов сотрудников с клиентами и выявление лучших и худших практик• Отработка изученных техник в диалогах с другими участниками и тренером• Предоставление тренером обратной связи каждому участнику, разбор

Результат:

- ✓ Участники знакомы с современными тенденциями в области продаж. Понимают, как позиционировать себя в работе с клиентами
- ✓ Владеют этапами продаж. Умеют управлять разговором и удерживать инициативу во взаимодействии с клиентом
- ✓ Владеют эффективными технологиями работы с клиентом на каждом этапе продажи
- ✓ Отработали на практике все пройденные инструменты

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.