

# ПРОДАЖА И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА ПРЕМИУМ

## Цели:

- Рассмотреть особенности продаж и обслуживания клиента, который готов платить большие деньги, имеет высокий статус и ожидает высокого качества продукта, услуг и сервиса
- Отточить навыки переговоров высокого уровня с разными типами клиентов, концентрируясь на дифференцированном подходе

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Особенности клиента сегмента «премиум»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокие доходы, высокий статус, высокие ожидания, высокая самооценка, широкая сфера влияния и рекомендаций</li> <li>• Требовательность, придирчивость, чувствительность</li> </ul>
<b>Корпоративные продажи B2B для компаний - клиентов премиум</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Особенности вхождения в контакт с лицами, занимающими высокие позиции</li> <li>• Подготовка к разговору и выявление потребностей</li> <li>• Стратегия прямого конструктивного предложения и стратегия интриги</li> </ul>
<b>Продажи в салоны и сети для обеспеченных и богатых</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принцип больших продаж «думай о клиенте клиента». Предложение решений, заточенных под салон или сеть. Концентрация на выгодах</li> <li>• Особенности работы с возражениями и побуждения к решению</li> </ul>
<b>Продажи конечным потребителям (элитные товары, услуги, недвижимость)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подчеркивание собственного статуса, бренда, опыта, квалификации</li> <li>• Разговор на двух уровнях: «личность – личность» и «потребитель – эксперт. Не продажа, но создание лояльного клиента</li> <li>• Применение филигранных техник оказания влияния</li> </ul>
<b>Принципы обслуживания премиум класса</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стремление к безупречности, технологичность, максимальная вовлеченность, проактивность, стремление помочь, неустанность</li> <li>• Как принципы сделать психологическим установками</li> </ul>
<b>Типы клиентов и особенности работы с ними</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно-агрессивный и Пассивно-агрессивный клиент</li> <li>• «Я все знаю», «Судья», «Ретроград»</li> <li>• «Добродушный экстраверт», Конструктивный клиент</li> </ul>
<b>Маркетинг отношений, программы лояльности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Потенциальные клиенты, испытатели, шопперы, постоянные покупатели, адепты и адвокаты</li> <li>• Умение собирать рекомендации как ключевой навык переговоров</li> </ul>
<b>Разрешение спорных вопросов и конфликтов с клиентами «премиум»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Алгоритмы работы с конфликтами. Перевод клиента из позиционных в деловые переговоры, от стратегии доминирования к стратегии компромисса и сотрудничества</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Участники осознают особенности клиентов класса премиум и учитывают это в своей деятельности
- ✓ Участники научились находить особый подход к корпоративным клиентам премиум, директорам магазинов и салонов, продающих премиум продукты и к конечным потребителям, покупающим для себя лично продукты и услуги класса премиум
- ✓ Участники умеют диагностировать тип поведения клиента и выстраивать с ним отношения. Участники обладают навыками сбора рекомендаций
- ✓ Участники обладают умениями разрешать сложные и конфликтные ситуации с клиентами класса премиум

На данном тренинге участники получают, как стройную теорию работы с клиентами класса премиум, так и практические навыки, которые тренер приобрел в процессе собственного обслуживания клиентов класса премиум в сферах B2B и B2C.

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