

## **Тренинг Алексея Мельникова «Большие продажи и дебиторская задолженность: курс для менеджеров с опытом сегмента B2B»**

### **Введение**

Продажа – это процесс оказания влияния на клиента. В сегменте B2B этот процесс может быть очень длительным по времени: цикл может измеряться месяцами и даже годами. В рамках такого долгосрочного взаимодействия встречаются и задержки своевременной оплаты товаров/услуг клиентом.

Предлагаемый тренинг ориентирован на развитие у участников практических умений эффективно влиять на клиента на протяжении всего цикла B2B-продаж, в т.ч. и при работе с дебиторской задолженностью.

Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому менеджеру сформировать устойчивую систему работы с клиентами в своей профессиональной деятельности.

### **Цели обучения**

- Сформировать у участников тренинга понимание эффективной структуры цикла продаж B2B и алгоритма работы с дебиторской задолженностью как её элемента.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения ведения результативных переговоров с корпоративными клиентами на разных этапах цикла продажи, в т.ч. и на этапе работы с дебиторской задолженностью.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Будет предложена схема цикла эффективного долгосрочного партнёрства с клиентами, которую участники соотнесут со своим личным опытом и сформируют обоснованную структуру для практического применения в своей работе.

- Участники получат знание нюансов оказания «экологичного» влияния на клиента в рамках построения партнёрских отношений и при работе с дебиторской задолженностью.
- Будут уметь чётко формулировать цели и задачи для каждого из этапов цикла B2B-продаж.
- Освоят умения лаконично выяснять ситуацию клиента, аргументированно презентовать услуги и продукцию и эффективно работать с возражениями клиентов.
- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам ведения переговоров в продажах B2B для практического применения в своей повседневной профессиональной деятельности.

## **В программе тренинга**

### **Основная идея долгосрочного взаимодействия с клиентом.**

- Понятие «продажи B2B».
- Стратегии «больших» продаж.
- «Экологичность» стратегий в продажах B2B.
- Действия специалиста по продажам, ориентированные на долгосрочное партнёрство с клиентом.

### **Цикл «больших» продаж.**

- Что продаём?
- Отношение клиента к тому, что продаём.
- Структура цикла продаж B2B.

### **Роль телефонных звонков.**

- Цели и задачи телефонных звонков на каждом из этапов цикла.
- Определение контактных лиц и последовательность взаимодействия с ними.

### **Ключевая роль встреч.**

- От чего зависит количество встреч в цикле продаж.
- Постановка целей и задач для каждой встречи.
- Алгоритм эффективной встречи.

### **Подготовка к встрече.**

- Что и как готовим к встрече.
- Категории клиентов: кому что нужно?
- Критерии и последовательность принятия решений клиентом.
- Группа лиц, формирующих решение.
- Иерархия и «вес» голоса.

### **Открытие встречи.**

- Что продаём на этапе «открытие встречи»?
- Установление доверительных отношений с клиентом.
- В чём секрет успешных продаж B2B.
- Представление критериев превосходства перед конкурентами.

### **Определение потребностей клиента.**

- Алгоритм выяснения ситуации клиента.
- Виды вопросов и правила их использования.
- Потребности разных категорий клиентов.
- Классификация потребностей по умолчанию (по Деннису Перси).

### **Аргументация, ориентированная на клиента.**

- Что продаём на этапе «аргументации»?
- Что такое «весомый» аргумент.
- Критерии «весомого» аргумента для разных категорий клиентов.
- Алгоритм убедительной презентации товара/услуги.

### **Работа с возражениями клиентов.**

- Причины возражений клиентов. Матрица возражений.
- «Большой» и «малый» круги работы с возражениями.

### **Подведение клиента к решению.**

- Как получить решение от клиента.
- Как и когда торговаться.
- Фиксация договоренностей.

### **Ориентация на долгосрочное сотрудничество.**

- Действия специалиста по продажам после встречи.
- Значение документального оформления договоренностей.
- Роль электронной переписки с клиентом.

### **Работа с дебиторской задолженностью.**

- Причины возникновения и классификация дебиторов.
- Формы коммуникации и степень влияния.
- Методы воздействия на дебиторов.
- Выбор лиц для воздействия.
- Мотивация «от» и «к».
- Уместность манипуляций – вопрос «экологичности».
- Схема работы с дебиторской задолженностью.

### **Итоги тренинга.**

#### **Методы проведения**

Теоретический материал в тренинге чередуется с практическими упражнениями и кейсами. Участники работают как в группах, так и индивидуально, с презентациями, обсуждениями и выводами для своей профессиональной деятельности. На тренинге участники разрабатывают «скрипты» для практического применения в своей работе. При этом рабочее время тренинга распределяется следующим образом: 20% – теория, 80% – практика.

#### **Формат тренинга**

- Три дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

### Дополнительно

Тренинг ведёт Алексей Мельничнов:

- бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж товаров и услуг в сегменте B2B с 2007 года,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- с опытом управленца с 2004 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска и от Мурманска до Ставрополя).