

Тренинг Алексея Мельникова «Активные продажи B2C: базовый курс»

Введение

Продажа – это процесс оказания влияния на покупателя. И предлагаемый тренинг ориентирован на освоение участниками практических инструментов, с помощью которых они могут оказывать это влияние для достижения высокого бизнес-результата так, чтобы покупатель приходил ещё и ещё. Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому менеджеру сформировать устойчивую систему работы с клиентами в своей ежедневной деятельности.

Цели обучения

- Сформировать у участников тренинга понимание эффективной структуры ведения переговоров с клиентами при продажах B2C.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения для результативных продаж конечному покупателю.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Участники узнают эффективную схему, как строить результативное общение с покупателем и ключевые алгоритмы работы по каждому из пунктов этой схемы.
- Получат знания о том, как устанавливать с клиентами доверительные отношения.
- Освоят умения чётко формулировать цели и задачи взаимодействия с покупателем.
- Освоят умения лаконично выяснять ситуацию клиента, аргументированно презентовать услуги и продукцию и эффективно работать с возражениями клиентов.

- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам продаж B2C для практического применения в повседневной профессиональной деятельности участников тренинга.

В программе тренинга

Как достичь успеха в продажах B2C.

- Что такое «продажа»?
- Кто наш клиент?
- Основная идея успешного взаимодействия с клиентом.
- Возможности специалиста по продажам для влияния на клиента.

Психология покупок клиентом в сегменте B2C.

- Импульсные покупки.
- Обдуманые (большие) покупки.
- Кто и что влияет на принятие клиентом решения о покупке.
- Типы клиентов.

Телефонные звонки как элемент продаж.

- Цели и задачи телефонных звонков.
- Что главное – количество или качество?
- «Воронка продаж» как инструмент осознания специалистом по продажам важности активной позиции.

Ничто не заменит личного общения.

- Подготовка к общению.
- Установление доверительных отношений.
- Интересы и потребности клиента.
- Презентация товаров и услуг.
- Когда могут возникнуть возражения?
- Завершение сделки.

Подготовка к встрече с клиентом.

- Постановка целей встречи.
- Формирование задач, ориентированных на достижение целей.
- Что готовим?

Открытие встречи.

- Что продаём?
- Установление доверительных отношений с клиентом.
- Как «зацепить» клиента.
- Как представить свои конкурентные преимущества.

Достоверное понимание потребностей клиента – залог успешной презентации.

- Виды вопросов и правила их использования.
- Вопросы, ориентированные на специфику восприятия разными типами клиентов.
- Схема выяснения запроса клиента.
- «Активное слушание» как способ управления ходом переговоров.

Презентация на основе потребностей клиента.

- Требования, предъявляемые клиентом к товарам/услугам.
- Убедительный аргумент – что это?
- Алгоритм убедительной презентации.
- Как презентовать товар/услугу различным типам клиентов.

Работа с возражениями и отговорками.

- Причины возражений клиентов.
- Возражение как невыясненные потребности покупателя.
- Типы возражений и отговорки.
- Алгоритм работы с возражениями клиентов.

Подведение клиента к решению.

- Методы подведения клиента к решению.
- Фиксация сделки.

Что сделать, чтобы клиент вернулся?

- Действия специалиста по продажам после сделки.
- Зачем нужен экстраординарный сервис.

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

- Два 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 с 2007 года,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- с опытом публичных выступлений с 2001 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска и от Мурманска до Ставрополя).