

## **Тренинг Елизаветы Дробышевой «Активные продажи на рынке B2B»**

### **Введение**

В тренинге предлагается системный подход к продажам на рынке B2B. Данный подход является стратегией для достижения положительного результата при любых видах продаж. Для решения главной стратегической задачи в качестве тактических инструментов предлагаются готовые алгоритмы действий.

### **Цели обучения**

- Сформировать системный подход к продажам B2B.
- Дать участникам набор знаний и умений, позволяющий эффективно заключать сделки на рынках с высокой конкуренцией.
- Сформировать грамотный инструментарий управления эффективностью своих продаж на базе коммуникативных компетенций менеджеров по продажам.
- Освоить технологии работы с дебиторской задолженностью: ее профилактики и способам возврата долгов.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Понимают главные условия, необходимые для успешной продажи (установление и поддержание контакта с клиентом и ведение клиента к завершению сделки).
- Знают и умеют применять основные инструменты, необходимые для реализации главных условий успешной продажи.
- Осознают собственные зоны развития.

### **В программе тренинга**

#### **Факторы успеха в продажах.**

- Два главных фактора успеха в продажах.
- Установление и поддержание контакта с клиентом.
- Ведение клиента к цели.

- Четыре типа продавцов.
- Инструменты для установления и поддержания контакта с клиентом и ведения клиента к продаже.

### **Основные аксиомы межличностной коммуникации – залог успешной продажи.**

- Цель и предмет общения с клиентом.
- Два уровня коммуникации.
- Подстройка под каналы восприятия.
- Активное слушание.
- Три позиции в межличностном общении.

### **Типология клиентов.**

- Какие типы людей целесообразно различать.
- Индивидуальная структограмма.
- Как определить, к какому типу относится сам менеджер.
- Как определить, к какому типу относится клиент.
- Особенности работы с различными типами клиентов.

### **Этапы принятия решения клиентом и способы влияния на решение.**

- Какие типы людей целесообразно различать.
- График принятия решения клиентом.
- Что нужно знать и уметь, чтобы повлиять на решение клиента.
- Три точки принятия решения клиентом: точка сомнения, точка согласия, точка отказа.
- Индикаторы для распознавания каждой точки принятия решения клиентом.
- Алгоритм работы с клиентом в каждой точке принятия решения.

### **Дебиторская задолженность. Психологические барьеры при получении задолженности.**

- Основные страхи и сомнения менеджеров.
- Формирование профессиональной позиции при работе с проблемным должником.

- Основные принципы работы с просроченной дебиторской задолженностью.
- Формы коммуникации при работе с просроченной дебиторской задолженностью.

#### **Общая характеристика клиентов с просроченной дебиторской задолженностью.**

- Причины неплатежей.
- Типология должников.
- Главные принципы работы с клиентами.

#### **Четыре этапа работы с просроченной дебиторской задолженностью.**

- Особенности и правила работы на каждом этапе.
- Профилактика просроченной дебиторской задолженности.
- Мягкое напоминание.
- Строгое напоминание.
- Жесткое требование.
- Отработка каждого этапа работы с просроченной дебиторской задолженностью на примере реальных ситуаций.

#### **Противостояние влиянию и манипуляции.**

- Виды манипуляций при работе с просроченной дебиторской задолженностью.
- Алгоритм манипуляции.
- Алгоритм противостояния манипуляции.
- Тренажер для работы с манипуляциями.
- Инструменты для работы с манипуляциями клиента.

#### **Методы проведения**

Командные упражнения, деловые игры, выполнение заданий в мини-группах, разбор реальных ситуаций, кейсов, интерактивные мини-лекции, просмотр видеосюжетов, индивидуальные тесты. Соотношение теории к практике 20/80.

### **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 Елизавета Дробышевская - бизнес-тренер с опытом работы более 13 лет. Проводит обучение по продажам в формате корпоративных и открытых тренингов с 2004 года.

Елизавета сочетает редкую способность структурирования информации и легкости её подачи. Понятные и применимые на практике алгоритмы дополнены примерами из практики. Она умеет увлекать, наполняя процесс обучения атмосферой открытий и неожиданных решений.