

## **Тренинг Алексея Чистякова «Системный подход к работе с возражениями клиентов»**

### **Введение**

Работа с возражениями – это самый сложный и нелюбимый этап общения с клиентами сотрудников большинства компаний. Продажи без возражений – мечта многих менеджеров. Однако эксперты считают, что настоящие продажи начинаются только тогда, когда клиент возражает. Отличие между опытным и начинающим менеджером состоит в том, как они реагируют на возражения: первый моментально находит весомый контраргумент, а второй теряется и не знает, что ответить.

В запросах руководителей на обучение постоянно звучит пожелание «Научить работать с возражениями». Автор данного тренинга уверен, что лучший вариант работы с возражениями – готовиться к ним и заранее прорабатывать ответы. Особое место в этой подготовке занимает разработка ответов на типичные возражения клиентов в форме текстовых скриптов (от английского слова «script» - «сценарий»).

Но даже если в компании существует «копилка» успешных вариантов, и персонал о ней знает, не факт, что сотрудники будут ею пользоваться. Важно, чтобы менеджеры по продажам признали их эффективными и хотели использовать в своей работе. Системному подходу к работе с возражениями клиентов и посвящён данный тренинг.

### **Цель обучения**

Повысить качество и эффективность работы менеджеров по продажам с возражениями клиентов.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Конкретизируют, что такое возражения. Поймут, откуда они берутся и почему возникают.
- Познакомятся с основными принципами работы с возражениями.

- Освоят набор инструментов и технологий для повышения качества ответов на возражения.
- Проработают ответы на несколько типичных возражений клиентов.
- Изучат алгоритмы эффективной разработки, оценки, коррекции и внедрения банка ответов на возражения.
- Начнут создавать на тренинге корпоративный банк ответов на возражения.
- Запланируют дальнейшую работу по созданию практической базы скриптов – ответов.

## **В программе тренинга**

### **Что такое возражения.**

- Определение возражения.
- Что часто путают с возражением, но оно им не является.
- Особенности работы с жалобами и сопротивлением общению.
- Основные причины возникновения возражений клиента.
- Место возражений в продажах. Как влияет этап продаж на технологию работы с возражениями клиента.

### **Виды возражений.**

- Различные виды типологий, используемые при анализе возражений.
- Зачем менеджеру по продажам понимать разницу между типами?
- Как проводить анализ видов возражений в режиме нехватки времени?
- Всегда ли нужно разбираться в причинах и видах возражений?

### **Основные принципы ответов на возражения.**

- Ошибки менеджеров по продажам при работе с возражениями.
- Шесть главных принципов, помогающих быть эффективными.
- Три основных варианта работы с возражениями.

### **Техники ответов на возражения.**

- Что самое главное в ответе на возражение.
- Что дают техники и технологии менеджеру по продажам.

- Простейшие техники.
- Техники «УСО», «ПВА», «5 шагов».
- Техники принятий возражения.

#### **Управление инициативой при общении с клиентом.**

- Как управлять разговором.
- Как перехватить инициативу и не потерять клиента.
- Техники управления разговором, усиливающие ответ на возражение.
- Как быть готовым к неожиданным возражениям.

#### **Подготовка ответов на типичные возражения клиентов.**

- Бесконечны ли виды возражений?
- С каких возражений начинать подготовку.
- Рекомендации по созданию базы типичных возражений.
- Технология разработки эффективных ответов на возражения.
- Как добиться того, чтобы скрипты помогли на самом деле.
- Виды представления скриптов: Классический формат, Таблица, Звезда. Особенности применения каждого из них.

#### **Без чего не работают подготовленные ответы.**

- Отношение к продукту. Содержательная подготовка.
- Естественность при ответе на возражение.
- Технология проверки на «экологичность».
- Что делать, чтобы не выглядеть «как после тренинга»?
- Уверенное поведение при сложном общении.
- Как не уйти в ответную агрессию.
- Как нарабатывать навык быстрого ответа на возражение.

#### **Методы проведения**

Работа в подгруппах – создание реальных ответов на возражения, моделирование общения с клиентом, интерактивные мини-лекции, групповые дискуссии, работа тройках и парах, разбор реальных возражений,

провокации тренера (для отработки навыка реагирования «здесь и теперь»), использование видеоанализа смоделированных ситуаций.

### **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 Чистяков – бизнес-тренер, практик с опытом тренерской работы и консультирования более 15 лет. В программе используются собственные наработки тренера, основанные на 10-летнем опыте внедрения корпоративных технологий, повышающих эффективность работы с возражениями в продажах B2B и B2C.

Алексей имеет два классических университетских образования: естественно-научное и психологическое. Обладает глубокими знаниями, широким кругозором и прекрасным чувством юмора.