

Тренинг Игоря Рейника «Избавьте клиента от сомнений! Работа с возражениями в продажах»

Введение

Данный тренинг построен на изучении природы возражений. Это позволяет не только успешно преодолевать отказы, но и вести переговоры таким образом, чтобы минимизировать само появление возражений.

Цели обучения

- Выработать навыки предотвращения и обработки возражений.
- Разработать индивидуальные сценарии обработки возражений.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Узнают основные мотивы возражений.
- Научатся предупреждать возражения.
- Узнают, как минимизировать конфликтогены в процессе переговоров.
- Научатся управлять эмоциями при возражениях.
- Приобретут навыки работы со стандартными возражениями.
- Создадут индивидуальные сценарии обработки возражений.

В программе тренинга

Откуда берутся возражения.

- Естественная реакция.
- Недоверие.
- Сомнения.
- Вопросы.
- Манипуляции.

Профилактика – лучшее лечение.

- Что Вы транслируете клиенту без слов.
- Принимает ли Ваш собеседник решения по закупкам самостоятельно?
- Как не спровоцировать возражение.

- Установление контакта – что может быть важнее?
- «Нам ничего не надо» - позаботьтесь об этом заранее.
- «Позже» - узнайте заранее, когда.
- Почему не стоит сразу говорить о цене.
- Как отнять у клиента возможность возразить.

Как отличить возражение от отговорки.

- Когда эмоции приносят пользу.
- Что думает клиент.

Реакция на возражения: обычная или правильная?

- Какие эмоции мешают договориться.
- Как справиться со страхом.
- Определение эмоции клиента.
- Как успокоить клиента.

Преодолеваем возражения.

- Клиент не прав. Но стоит ли ему об этом говорить?
- Что еще нужно знать о потребностях клиента.
- Обновленное предложение – залог согласия.
- Способы аргументации, ведущие к успеху.
- Проверка на убедительность.

Лучшая импровизация – хорошо подготовленная.

- Составляем список наиболее частых возражений.
- Изучаем способы обработки возражений.
- Создаем свои сценарии работы с возражениями.

Методы проведения

Тренинг проводится с использованием парных и групповых упражнений, интерактивных лекций, игр, обсуждений, индивидуальных заданий.

Формат тренинга

- Один день: с 10:00 до 18:00.
- Два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Обеденный перерыв: 60 минут.

Дополнительно

Тренинг ведёт Игорь Рейник - бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж товаров и услуг более 10 лет в сегментах B2B и B2C. Опыт тренерской работы и консультирования более 8 лет.

В работе учитывает эмоциональные аспекты изменений, а также гармоничные отношения участников с окружением. Автор книги «Жизнь без страха».