

## **Тренинг Алексея Мельникова «Эффективная работа с конфликтами клиентов при продажах и обслуживании»**

### **Введение**

Процессы продажи и обслуживания подразумевают оказание влияния на клиентов для достижения измеримого бизнес-результата. Иногда такое влияние осложняется конфликтными ситуациями. Предлагаемый тренинг ориентирован на выработку практических умений экологично решать конфликтные ситуации в переговорах при продажах и обслуживании клиентов для достижения с клиентом взаимовыгодных договорённостей.

Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому менеджеру сформировать устойчивую систему общения с клиентами в конфликтных ситуациях для использования в своей деятельности.

### **Цели обучения**

- Сформировать у участников тренинга понимание того, как строить переговоры с клиентом в конфликтной ситуации, чтобы прийти к взаимовыгодным решениям.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения решать конфликты и переводить общение с клиентами в позитивное русло.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Участники получают знание схемы переговоров с клиентами при конфликтных ситуациях.
- Узнают о типах людей и способах располагать их к доверительному общению.
- Освоят умения определять позиции конфликтующих сторон и переводить коммуникацию с клиентом в конструктивный диалог.

- Научатся лаконично проводить мониторинг ситуации клиента, аргументированно представлять информацию на «языке» клиента и эффективно работать с возражениями.
- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам переговоров с клиентами для практического применения в своей повседневной профессиональной деятельности.

## **В программе тренинга**

### **Общение с клиентом, ориентированное на сотрудничество.**

- Цели и задачи общения с клиентами.
- Виды общения.
- Что такое переговоры?
- Сила воздействия переговоров.
- «Экология» общения и конфликты.

### **Почему конфликтует клиент?**

- «Весы» удовлетворённости клиента.
- Формула эмоций.
- Процесс развития конфликта: этапы.
- Три стратегии работы с конфликтами.

### **Переговоры как формирование ожиданий клиента.**

- Подготовка к общению с клиентом.
- Установление доверительного контакта с клиентом.
- Мониторинг потребностей клиента.
- Экологичная презентация товаров/услуг.
- Работа с возражениями и конфликтами клиента.
- Закрытие встречи.

### **Установление доверительных отношений.**

- Значение открытости и позитивности.
- Позы и жесты – «язык тела не врёт».
- Как представить свои преимущества.
- Нюансы управления ходом переговоров.

### **Клиент – чего он хочет?**

- Категории клиентов.
- Потребности разных категорий клиентов.
- Классификация потребностей по умолчанию (по Д. Перси).

### **Мониторинг потребностей клиента.**

- Что нужно выяснять.
- Как нужно выяснять: виды вопросов и правила их использования.
- «Активное слушание» как способ управления ходом переговоров.

### **Презентация на основе весомых аргументов.**

- Что для клиента является весомым аргументом.
- подача весомого аргумента.
- Алгоритм экологичной презентации.

### **Возражение клиента – зарождение конфликта?**

- Матрица типов возражений.
- Возражение как потребность быть правым.
- Эмоциональная «окраска» - один из показателей конфликта.
- Алгоритмы работы с возражениями клиента.

### **Конфликт как способ установить долгосрочные отношения.**

- Механизм возникновения конфликта (по Э. Берну).
- Позиция клиента в конфликте.
- Как идентифицировать позицию клиента.
- Как снять эмоциональное напряжение и выйти на конструктивный диалог.
- Как представить негативную информацию позитивно.
- Как сказать клиенту «нет» (правило «сэндвича»).
- Алгоритм решения конфликта.

### **Ориентация на сотрудничество.**

- Методы подведения клиента к договорённостям.
- «Всегда рады Вам!»

### **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 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 управленческой деятельности 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).