

## ТРЕНИНГ ПО РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

### Тренинг предназначен:

Для сотрудников отделов продаж, должностные обязанности которых предполагают интенсивное взаимодействие с клиентами и жесткие переговоры.

### Цели тренинга:



- Научить участников активно использовать возможности работы с возражениями: от профилактики до переубеждения собеседника.
- Формирование представления об эффективных способах делового взаимодействия для снижения сопротивления со стороны клиента;
- Актуализация и формирование потребностей у клиентов
- Формирование практических навыков конструктивной работы с возражениями и отговорками клиентов;

### ПРОГРАММА ТРЕНИНГА:

#### Тема 1. Возражения клиента как необходимый и естественный этап процесса продажи

- Значение конструктивного взаимодействия с клиентом в ходе всех этапов продажи для предотвращения возможных возражений.
- Навыки эффективной коммуникации, как способ предотвращения возражений: техники построения активного диалога, методы удержания инициативы в беседе.
- Источник возникновения возражений.
- Профилактика появления возражений, способы предупреждения.
- Что на самом деле стоит за возражением? Определение позитивного намерения собеседника.
- Этапы работы с клиентами, исключение типовых ошибок в общении с ними.
- Классификация возражений в практике продаж.

#### Тема 2. Определение типа клиента как основа продуктивного взаимодействия

- Классификация.
- Особенности работы с разными типами клиентов.
- Стратегия и тактика ответа на возражения.
- Приёмы убеждения и манипуляции с помощью использования психологических особенностей клиента.
- Как удержать клиента.

#### Тема 3. Продуктивные способы ответов на возражения

- Отличия отговорок от конструктивных возражений.
- Стратегия и приемы работы с типичными возражениями
- Возражения о цене.
- Возражения эмоционального характера.
- Возражения негативного опыта.
- Типичные возражения из банка сложных ситуаций участников.
- Тренинг «ответы на возражения».
- Актуализация и формирование потребностей у клиента

*Тренинг для торговых представителей  
Юнилевер-СНГ, июль 2004 г.*



**Art Business Consulting  
(Нижнее Поволжье)**

г. Волгоград, ул. Канунникова, 6/1  
г. Волжский, ул. Карбышева, 76  
г. Астрахань, ул. Бэра, 28а

**Телефон:**

+7 8442 50-34-77  
+7 8442 59-34-77  
+7 9616 77-97-77  
+7 8512 72-34-77

**Интернет:**

[www.abc-vlg.ru](http://www.abc-vlg.ru)  
[www.galinov.ru](http://www.galinov.ru)  
[www.ok-nlp.ru](http://www.ok-nlp.ru)  
[abc@abc-vlg.ru](mailto:abc@abc-vlg.ru)



Art Business Consulting

**Участники научатся:**

- Позитивно воспринимать возражения клиента;
- Научатся распознавать и нейтрализовать возражения клиентов;
- Быть убедительными и убеждать других людей;
- Видеть реальное положение дел скрытое за словами собеседника;
- Формировать потребности у клиента;
- Преодолевать возражения и достигать своих целей в переговорах.
- Разовьют практические навыки взаимодействия и конструктивного общения с различными психологическими типами собеседников, а также со «сложными» клиентами

**Методы проведения:**

- интерактивные мини-лекции,
- деловые и ролевые игры,
- практические упражнения по закреплению навыков;
- групповые занятия,
- мозговые штурмы,
- разбор реальных ситуаций,
- метафоры,
- кейсы,
- обмен опытом.



*Тренинг для сотрудников Сбербанка  
Волгоград, март 2010 г.*

**Преимущества наших программ:**

- Обучение строится по формуле 70% практики и 30% теории.
- За время обучения слушатели решают от 30 до 40 учебных задач.
- На тренингах и семинарах создается рабочая, открытая атмосфера общения.
- Используются метафоры. Происходит работа с ресурсами участников на бессознательном уровне.
- **Навыки отрабатываются до уровня владения.**

**ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ НА ТРЕНИНГ ПО ТЕЛ: (8442) 50-34-77, 59-34-77**