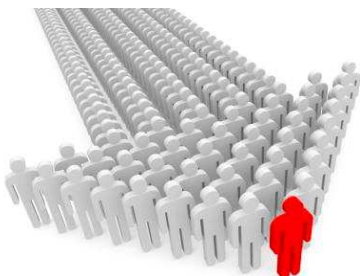


Тренинговый семинар
**«ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ:
развитие эффективных долгосрочных отношений»**



Цель:

Освоить практическое руководство по работе с клиентами – конкретную действующую систему удержания и развития клиентов.

Продолжительность: 32 часа, 2 модуля по 16 часов.

Программа:

1. Анатомия процесса общения

- различные виды общения
- формула общения
- образцы структур эффективного общения

2. Налаживание контактов: каналы коммуникации

- вербальное и невербальное общение: общие закономерности и нюансы
- язык тела: тонкости

3. Личность как прямой или косвенный участник процесса продаж

- профессиональный имидж
- отношение к жизни
- управление временем и территорией
- розничная торговля\промышленные продажи\телемаркетинг

4. Поиск и оценка клиентов

- интерес
- потребность
- возможность
- полномочия
- первичный и селективный спрос
- методы поиска

5. Понимание потенциальных клиентов

- портрет потенциального клиента
- процесс принятия решений
- роли процесса

6. Анализ покупательского поведения

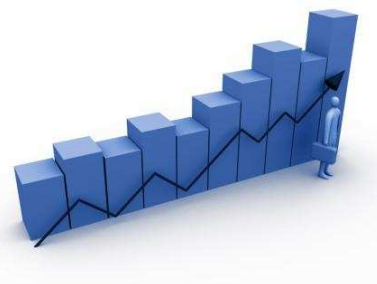
- «клиентская пирамида»
- «воронка продаж»
- мотивация: разновидности мотивов покупки
- чем и как формируется поведение клиента
- якорь продаж: прояснение\выявление ведущего мотива

7. Подход к клиенту: методы подхода

- подготовка
- задачи
- методы

8. Завоевание доверия потенциального покупателя: определение презентационных задач

- товар – решение проблемы клиента
- формирование уверенности потенциального клиента в ваших возможностях
- уверенность в себе
- доверие к товару
- доверие к фирме
- преимущества хорошей репутации



Арт Бизнес Консалтинг (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
www.galinov.ru
www.ok-nlp.ru
abc@abc-vlg.ru



- доверие недоверчивых
- углубление понимания
- искусство убеждения
- энергетика приятных слов

9. Торговая презентация: планирование, начало, атмосфера условия.

- конкурентная информация
 - когда презентацию проводить не стоит
 - помехи и паузы
 - сложные персоны\сложные ситуации
- как сделать презентацию ясной и убедительной
 - групповая презентация
 - выбор вспомогательных средств для групповой презентации
 - представление товара в контексте
 - темп презентации

10. Природа сопротивления продажам

- исследование возражений
- реакция на возражения
- методы реакции
- возражение относительно потребности
- возражение относительно продукта
- возражение относительно цены
- возражение относительно продавца
- возражение в отношении источника
- возражение в отношении времени
- переговоры по поводу цены
- дать покупателю желаемое: как и что?



11. Продолжение отношений: завершение продажи и её обслуживание

- завершение сделки: сигналы\методы\техники завершения
- процедура «закрытия»
- то, что остаётся на «потом»

Основной режим тренинга – ПРАКТИКА:

ролевые игры, дискуссии, письменные упражнения в общем кругу, в мини-группах, в рабочих парах, самостоятельно.



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.**