

**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



Тренинговый семинар

«Психология продаж»

Уникальная методика построения отношений с клиентом, основанная на лучших практических приемах из различных направлений современной психологии, обеспечит гарантированный рост продаж. Овладев техникой противостояния манипуляциям, технологиями установления контакта, беспроблемными ролевыми сценариями и их использованием в продаже, способами работы с возражениями и тактикой вербовки союзников, вы почувствуете себя ассом в мире продаж.

Цели программы и ожидаемый результат обучения:



1. Развитие клиентоориентированного мышления участников тренинга;
2. Понимание типов клиентов и способы коммуникаций с ними;
3. Развитие навыков построения открытых отношений с клиентами;
4. Освоение коммуникативных навыков, необходимых для успешного взаимодействия с клиентом;
5. Управление собственными эмоциями.

Тренинг предназначен:

Для сотрудников компаний, постоянно взаимодействующих с внешними и внутренними клиентами.

Продолжительность: 16 часов.

ПРОГРАММА:

1. ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ СПОСОБСТВУЮТ УВЕЛИЧЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА ПРОДАЖ:

- Функции сотрудника при общении с клиентом.
- Корпоративные стандарты продаж.

2. ВНУТРЕННЯЯ МОТИВАЦИЯ – ЗАЛОГ УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ:

- основные принципы поведенческой гибкости в работе;
- мотивация (три составляющие убеждения, цели, знания);
- упражнения для проработки ограничивающих убеждений (прямые аффирмации);
- отработка соответствия своих ценностей с ценностями компании;

В результате работы в этом блоке участники получают навыки позитивного мышления, настроя на эффективные переговоры с положительным результатом. Формируются поддерживающие убеждения, помогающие справляться с трудностями и искать плюсы в происходящем процессе переговоров.

3. КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ:

- вопросительное поведение
- пояснительное поведение
- помощь и поддержка
- позиция понимания
- неудачные и нетактичные реплики сотрудника, которые надолго отпугнут людей от вашей компании.

4. УПРАВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ КОНТАКТОМ:

- Способы установления контакта с незнакомым человеком.
- Умение передать ощущение доброжелательности.

**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



- Невербальная коммуникация, использование жестов, мимики.
- Умение слушать и дать клиенту быть услышанным.
- Создание доверия и позитива в общении.
- Техники поддержания контакта с клиентом.

5. РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ:

- Что нас выводит из равновесия?
- Несколько видов типологии клиентов. И способы определения типов.
- Как сохранить внутреннее состояние, общаясь с трудным клиентом?
- Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из типов.
- Важные установки профессионала продаж: как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента?

6. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ, ПРЕТЕНЗИЯМИ, РЕКЛАМАЦИЯМИ:

- Ряд причин серьёзно относиться к жалобам.
- Типы жалоб: возражение, рекламация, эмоциональный всплеск. Особенности работы с каждым типом.
- Как сохранить внутреннее состояние при общении с агрессивно настроенным клиентом.
- Как реагировать на эмоции клиента.
- Алгоритм работы с жалобами.
- Алгоритм работы с рекламациями.
- Алгоритм работы с агрессией.

7. ПОЗИТИВНОЕ ВОСПРИЯТИЕ МИРА:

- Почему клиенты чувствуют наше состояние.
- Как реагировать на отказы клиентов?
- Техники работы со стрессом.
- Как снять "чёрные очки" и настроить себя на позитив в любой ситуации.
- Методики работы с внутренним состоянием. Управление собственным эмоциональным состоянием во время коммуникации.

Формируется умение вести продажи спокойно, уверенно, свободно, выбирая нужное эмоциональное состояние. Научатся распознавать эмоциональное состояние партнера по общению и влиять на него.

Результат:

Понимание важности клиента для Компании, мотивация участников на первоклассное обслуживание. Владение навыками общения, необходимыми в обслуживании клиентов

**Данная программа неоднократно проводилась
в открытом и корпоративном форматах**

*Тренинг для сотрудников Сбербанка
Ульяновск, декабрь 2009 г.*

