

## КОРПОРАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ

Сегодня как никогда ценно умение людей договариваться. Процесс выяснения желаний и потребностей, обсуждения мнений и выработки какого-либо решения – это, прежде всего, процесс общения.

Для того чтобы деловое взаимодействие было эффективным, важно не просто знать приемы коммуникаций, но и уметь использовать их в процессе общения. Понимать потребности собеседника, находить общую точку и вырабатывать совместное взаимовыгодное решение – вот профессиональная задача успешного менеджера.

### Цели тренинга:

- ✓ Создания эффективных алгоритмов коммуникации с клиентами и сотрудниками предприятия с целью укрепления отношений с постоянными клиентами и расширением их базы.
- ✓ Психология активных продаж: проработка приемов установления контакта, выявления потребностей клиентов, проведения презентаций, методов работы с возражениями и приемов завершения сделки.
- ✓ Навыки использования эффективных техник продаж с целью управления потребностями клиентов.

### Программа тренинга:

#### 1. Эффективная коммуникация:

Установление контакта. Активное слушание. Техники задавания вопросов. Способы выяснение ценностей и потребностей клиента. Особенности взаимодействия по телефону. Телефонный деловой этикет. Подготовка к телефонным переговорам. Ошибки телефонной коммуникации.

#### 2. Поиск новых клиентов:

Общие принципы и способы поиска новых клиентов. Холодные звонки, алгоритм работы. Способы привлечения к себе внимания.

#### 3. Техники ведения переговоров:

Деловая беседа как важный фактор делового общения. Подготовка, моделирование, проведение деловой беседы. Налаживание контакта. Управление диалогом с помощью вопросов. Психологические ловушки.

#### 4. Презентация компании и продукции:

Навыки самопрезентации. Презентация фирмы и продукта. Презентация как представление возможностей и выгод для клиента.

#### 5. Преодоление возражений. Взаимодействие с трудными клиентами:

Определение мнимых и реальных возражений. Приемы переформулирования возражений. Взаимодействие с трудными клиентами. Перевод конфликта в конструктивное решение вопроса.

#### 6. Заключение сделки:

Общая схема заключения сделки. Методы завершения сделок. Принципы подведения итогов и программирования дальнейшего взаимодействия.

#### 7. Постпродажное сопровождение:

Методы и приемы постпродажных коммуникаций. Как сделать клиента постоянным. Как постоянного клиента делать лояльным.

### В результате тренинга участники:

- проанализируют типичные ошибки коммуникаций и научатся их избегать
- подготовят алгоритмы работы по телефону и узнают специфику общения по телефону, связанную с потерей иискажением информации.
- получат представление о методах и возможностях установления контакта и удержания внимания клиента, а также отработают навык получения информации о потребностях клиента
- познакомятся с понятием выгоды клиента и возможностью ее использования в переговорах
- получат необходимые знания по построению аргументации в переговорах
- подготовят описание основных конкурентных преимуществ товара, что позволит более эффективно презентовать свой товар клиентам
- познакомятся с особенностями вербальных и невербальных способов воздействия на клиентов
- рассмотрят различные эффективные методы работы с возражениями
- отработают навык использования возражений клиента для продвижения к завершению сделки

**Продолжительность тренинга:** 2 дня (16 часов)

Заявку на участие в тренинге вы можете отправить на [edu@merlion.ru](mailto:edu@merlion.ru).

Москва, 127521, ул.Шереметьевская, 47

Тел +7 (495) 981-84-84

Факс. +7 (495) 981-84-84 (4219)

e-mail: [edu@merlion.ru](mailto:edu@merlion.ru)

Адрес в интернете: <https://edu.merlion.ru>