

# "Продажи. Переговоры. Деловое общение"

Ведущий эксперт: **Мурат Тургунов**

Блоки тренингов эксперта на выбор клиента, исходя из поставленных задач.

Программа разработана для менеджеров по продажам, работе с клиентами, КАМ и руководителей среднего уровня.

Тренинг – это интенсивная групповая работа в форме интерактивного диалога, с использованием мини-игр, упражнений, разбора практических ситуаций предлагаемых участниками.

Чтобы овладеть нужными знаниями и навыками в области продаж, рекомендуется проводить тренинг продолжительностью – от 2-х дней/от 16 часов.

Каждый блок составляет – 2 часа (с перерывом на 15-20 минут)

<p>1</p> <p><b>КВАДРАНТ ПРОДАВЦА</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Что такое квадрант продавца</li><li>* Планирование личного успеха</li><li>* Портрет идеального продавца</li><li>* Позиционирование: продавец-продукт-компания</li><li>* 10 секретов высокоэффективных продавцов</li></ul>
<p>2</p> <p><b>КОНКУРЕНТНАЯ РАЗВЕДКА</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Конкурентная разведка в продажах и как ее применить</li><li>* Маркетинг продаж: Анализ рынка и сегмента</li><li>* Досье на конкурента, на потенциального клиента</li><li>* Досье на лицо, принимающего решения (ЛПР)</li><li>* SWOT-анализ конкурентного преимущества компании</li></ul>
<p>3</p> <p><b>ПОИСК КЛИЕНТОВ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Эффективный поиск клиентов: "Не ищите черную кошку!"</li><li>* Самые распространенные ошибки при поиски клиентов</li><li>* Как выбрать прибыльных клиентов</li><li>* ABC-анализ клиентов</li><li>* Работа с базой клиентов</li></ul>
<p>4</p> <p><b>ЭФФЕКТИВНОЕ КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Типичные ошибки при составлении КП</li><li>* Что отправить потенциальному клиенту, когда просят прислать КП</li><li>* Способы создания Уникального Торгового Предложения (УТП)</li><li>* Как заинтересовать клиента с помощью КП</li><li>* 5 важных составляющих идеального коммерческого предложения</li><li>* 10 правил написания продающего делового письма</li></ul>

<p>5</p> <p><b>ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ ЛИЦАМ, ПРИНИМАЮЩИМ РЕШЕНИЯ (ЛПР)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Подготовка и планирование исходящих звонков</li> <li>* Преодоление страха перед холодными звонками</li> <li>* Преодоление секретарских и других барьеров</li> <li>* Как добраться до ЛПР и установить с ним контакт</li> <li>* Распространенные ошибки при телефонном разговоре с ЛПР</li> <li>* Как правильно отвечать на отговорки собеседника</li> <li>* "Продажа встречи": Легкий способ договориться о встрече</li> </ul>
<p>6</p> <p><b>НАВЫКИ ПРОДАЖ ПО ТЕЛЕФОНУ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Как прогнозировать возможные вопросы клиента</li> <li>* Выбирать ключевую фразу для создания интереса у клиента</li> <li>* Понимание мотивы совершения покупки и управлять ими</li> <li>* Как грамотно консультировать клиентов по телефону</li> <li>* Понимать пользу того, что вы предлагаете</li> <li>* Использовать голос как инструмент влияния на клиента</li> <li>* Ярко и образно описывать товары и услуги по телефону</li> </ul>
<p>7</p> <p><b>РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Виды возражений и как отличить возражения от отговорки</li> <li>* Использование эмоционального фактора в продажах</li> <li>* Умение быстро реагировать на возражения и шаблонные ответы</li> <li>* Как правильно отвечать на каверзные вопросы</li> <li>* Реакция на отказ покупателей или когда говорят «НЕТ»</li> <li>* Использование возражений для получения преимущества</li> <li>* Умение закрывать сделку без напряжения</li> </ul>
<p>8</p> <p><b>ПРОДАЮЩИЕ ВОПРОСЫ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Техника задавания вопросов в продажах</li> <li>* 8 классических вопросов в продажах</li> <li>* Как применить СПИН продажи</li> <li>* Когда и какие вопросы нужно задавать</li> <li>* Умение убеждать с помощью вопросов</li> <li>* Выяснения мотивов покупателя относительно покупки/принятия решения</li> </ul>
<p>9</p> <p><b>УМЕНИЕ УБЕЖДАТЬ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Эффективные методы убеждения собеседника</li> <li>* Техника влияния на принятия решения</li> <li>* Техника и тактика аргументирования</li> <li>* Психология влияния на собеседника</li> <li>* Помощь собеседнику принять правильное решение</li> </ul>
<p>10</p> <p><b>ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Анализ будущего переговорного процесса: вопросы, интересы, приоритеты</li> <li>* Диапазон переговоров: точки входа и выхода</li> <li>* 10 секретов первоклассного переговорщика</li> <li>* Расширенная таблица подготовки Negotek PREP</li> <li>* Кейс «Подготовка к переговорам»</li> </ul>

<p>11</p> <p><b>ПЕРЕГОВОРЫ С ЛПР</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Как определить, кто на самом деле принимает решения</li> <li>* Как составлять досье на ЛПР</li> <li>* Установление контакта с Группой Принятия Решения (ГПР)</li> <li>* Психология первых лиц, принимающих решения</li> <li>* Выяснение мотивов деловых партнеров относительно покупки/принятия решения</li> <li>* Особенности ведения переговоров с ЛПР</li> <li>* 10 самых распространенных ошибок в переговорах с ЛПР</li> </ul>
<p>12</p> <p><b>ПСИХОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Самые распространенные ошибки в начале деловых переговоров</li> <li>* Манипуляции в переговорах: методы НЛП</li> <li>* Манипуляция с бюджетом переговоров</li> <li>* Диагностика скрытого манипулятивного воздействия</li> <li>* Отработка универсальных технологий противодействия манипуляциям</li> <li>* Управление невербальной составляющей контакта: дистанция, язык тела и голос</li> <li>* Расположение за столом, как способ манипуляции</li> </ul>
<p>13</p> <p><b>ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Техника активного слушания и понимание собеседника</li> <li>* Техника задавания вопросов во время переговоров</li> <li>* Работа с возражениями и сомнениями собеседников</li> <li>* Ответы на сложные и провокационные вопросы</li> <li>* Умение идти на уступки, защитить свои интересы и наладить сотрудничество</li> </ul>
<p>14</p> <p><b>ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Торг по поводу цен и условий. Эффективная аргументация</li> <li>* Реакция на каверзные вопросы, и когда клиенты говорят «НЕТ»: «Дайте нам отсрочку платежа», «Дайте скидку», «Мы работаем только так» и т.п.</li> <li>* Умение показать выгоду клиенту и усилить заинтересованность</li> <li>* Как облегчить покупателю процесс принятия решения</li> </ul>
<p>15</p> <p><b>ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Переговоры в агрессивной среде</li> <li>* Технологии прерывания агрессии</li> <li>* Формирование умения ведения переговоров с агрессивным партнером</li> <li>* Переговоры в "трудных" ситуациях и с "трудными" собеседниками</li> <li>* Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>
<p>16</p> <p><b>ПЕРЕГОВОРЫ НАОБОРОТ (С ЗАКУПЩИКАМИ)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Психология переговоров с закупщиками</li> <li>* Как ведут себя закупщики во время переговоров</li> <li>* Переговорные тактики и манипуляции поставщиком</li> <li>* Реакция на давление закупщиков</li> </ul>

<p style="text-align: center;">17</p> <p style="text-align: center;"><b>РАБОТА С НЕГАТИВНО НАСТРОЕННЫМ КЛИЕНТОМ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Типы клиентов и психология собеседника</li> <li>* Отношение к недовольным клиентам</li> <li>* Техники отработки эмоциональных возражений</li> <li>* Эмоциональный интеллект (EQ) в продажах</li> <li>* Невербальные методы, смягчающие агрессию клиента</li> <li>* Поиск точек соприкосновения</li> <li>* Способы объяснение причин или поступков</li> <li>* Отвлечение и переключение внимания клиента</li> <li>* Признание ошибок и принесение извинений</li> <li>* Завершение разговора на позитивной ноте</li> </ul>
<p style="text-align: center;">18</p> <p style="text-align: center;"><b>УДЕРЖАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТОВ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Технология развития клиентов: от потенциальных до ключевых</li> <li>* Кросс-продажи для повышения уровня лояльности</li> <li>* Методы удержания ключевых клиентов</li> <li>* Управление лояльностью ключевого клиента</li> <li>* Работа со "спящими" клиентами и как "разбудить" их</li> <li>* Сопровождение клиента и формирование устойчивых отношений</li> <li>* Как правильно "отблагодарить" клиента</li> <li>* Оптимизация клиентского сервиса по методике SERQUAL</li> </ul>
<p style="text-align: center;">19</p> <p style="text-align: center;"><b>ЭФФЕКТИВНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Распределение ролей в групповой презентации</li> <li>* Презентация выгод и умение показать преимущества товара</li> <li>* Умение отвечать на каверзные и провокационные вопросы</li> <li>* Как установить контакт с большой аудиторией</li> <li>* Презентация за 1 минуту в нестандартных условиях</li> <li>* Искусство убеждать: Как убедить покупателя в преимуществах продукта</li> <li>* Самопрезентация: продавец-товар-услуга</li> </ul>
<p style="text-align: center;">20</p> <p style="text-align: center;"><b>ПРЕЗЕНТАЦИЯ В PowerPoint</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Правила создания яркого слайда в PowerPoint</li> <li>* Разработка продающую презентацию в PowerPoint</li> <li>* Использование шрифта, цветовой гаммы, видео и фото</li> <li>* Навыки презентации с помощью PowerPoint</li> </ul>
<p style="text-align: center;">21</p> <p style="text-align: center;"><b>РАБОТА С ДОЛГАМИ И ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Типичные недостатки в работе с дебиторской задолженностью</li> <li>* Переговоры с должником на разных стадиях работы с долгом</li> <li>* Сценарии переговоров о возврате долга и эффективные решения</li> <li>* Прояснение объективной причины и скрытых мотивов неплатежа</li> <li>* Как работать с типичными отговорками и уловками должника</li> <li>* Как вернуть деньги и не "передать" клиента</li> <li>* Как войти в число приоритетных поставщиков - которым всегда вовремя отдадут деньги</li> <li>* Алгоритм ведения переговоров с "группой риска" - потенциальными неплательщиками</li> </ul>

22	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Когда снимать трубку</li> <li>* Как представляться собеседнику</li> <li>* Направлять клиента на нужного человека</li> <li>* Как должен звучать ваш голос</li> <li>* Как менять темп речи во время беседы</li> <li>* Контролировать громкость речи</li> <li>* Умение говорить вежливо</li> <li>* Каких слов и фраз нужно избегать</li> <li>* Как показать уважение собеседнику</li> <li>* Навыки активного слушания собеседника</li> <li>* Формировать позитивный телефонный имидж компании</li> </ul>
----	--

23	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Как правильно составить деловое письмо</li> <li>* 15 видов делового письма и как их применить</li> <li>* Деловое письмо и корпоративная культура</li> <li>* Легкий способ испортить репутацию компании с помощью письма</li> <li>* Методы убеждения с помощью продающего текста</li> </ul>
----	---

24	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Откуда берется стресс. Как возникает стресс. Причины стресса</li> <li>* 15 наиболее часто встречающихся мифов о стрессе</li> <li>* Тест: насколько вы подвержены к стрессу</li> <li>* Причины и профилактика стресса на работе</li> <li>* Как управлять эмоциями?</li> <li>* Самые эффективные приемы преодоления стресса</li> <li>* Принципы психологического айкидо</li> <li>* Восточные приемы снятия стресса</li> </ul>
----	--