

**МУРАТ  
ТУРГУНОВ**



**КОЛЛЕКЦИЯ  
ТРЕНИНГОВ**

### ФОРМАТ

Программы разработаны для менеджеров по продажам, работе с клиентами, КАМ и руководителей среднего уровня.

Формат – интерактивный навыковый тренинг.

Чтобы овладеть нужными знаниями и навыками в области продаж, рекомендуется проводить тренинг продолжительностью 2 дня / 16 часов из 8 блоков.

После тренинга отработанные навыки сразу же можно применить в работе.

### БЛОКИ

Продолжительность каждого блока составляет 2 часа (с перерывом на 15–20 минут).

Исходя из поставленных задач, выберите 8–10 блоков. После аудита навыков эксперт предоставит 8 наиболее важных блоков.

В каждом блоке навыки отрабатываются с помощью специальных упражнений и кейсов.

Также, заказчик получит дополнительные материалы и чек-листы для внедрения.

## ГОТОВЫЕ БЛОКИ ТРЕНИНГОВ

### 1. КВАДРАНТ ПРОДАВЦА

- \* Что такое квадрант продавца
- \* Планирование личного успеха
- \* Портрет идеального продавца
- \* Позиционирование: продавец — продукт — компания
- \* 10 секретов высокоэффективных продавцов

### 2. КОНКУРЕНТНАЯ РАЗВЕДКА

- \* Конкурентная разведка в продажах
- \* Маркетинг продаж: анализ рынка, сегмента
- \* Досье на конкурента и на клиента
- \* Досье на ключевого клиента и ЛПР
- \* SWOT-анализ конкурентного преимущества компании



+79646381001



[www.turgunov.ru](http://www.turgunov.ru)



[pr@turgunov.ru](mailto:pr@turgunov.ru)



[@murat.turgunov](https://www.instagram.com/murat.turgunov)

### 3. ПОИСК КЛИЕНТОВ

- \* Эффективный поиск клиентов
- \* Ошибки при поиске клиентов
- \* Отбор прибыльных клиентов
- \* Применение ABC-анализа клиентов
- \* Работа с базой клиентов

### 4. МЯГКИЕ ПРОДАЖИ

- \* Основные навыки мягких продаж (soft sell)
- \* Предварительное исследование клиента
- \* Выявление явных и скрытых потребностей
- \* Демонстрация ценности продукта
- \* Проявление заботы о клиенте
- \* Построение позитивных отношений с клиентами

### 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- \* Способы отличия возражения от отговорки
- \* Виды возражений и шаблонные ответы
- \* Эффективная работа с возражениями
- \* Умение отвечать на каверзные вопросы клиентов
- \* Обработка отказа покупателей. Когда говорят: «НЕТ»

### 6. ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ ЛПП

- \* Подготовка и планирование исходящих звонков
- \* Преодоление страха перед холодными звонками
- \* Способы преодоления секретарского барьера
- \* Методы установления контакта с ЛПП
- \* Ошибки при телефонном разговоре с ЛПП
- \* «Продажа встречи»: легкий способ договориться о встрече

### 7. НАВЫКИ ПРОДАЖ ПО ТЕЛЕФОНУ

- \* Прогнозирование возможных вопросов клиентов
- \* Ключевые фразы для создания интереса у покупателя
- \* Понимание мотивов совершения покупки
- \* Экспертные продажи по телефону
- \* Голос как инструмента влияния
- \* Навыки презентации по телефону

### 8. КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- \* Типичные ошибки при составлении предложения
- \* Создание Уникального Торгового Предложения (УТП)
- \* Что отправить, когда просят прислать КП
- \* Продажи через эффективные КП
- \* 5 важных составляющих идеального КП
- \* 10 правил написания продающего письма

### 9. ПРОДАЮЩИЕ ВОПРОСЫ

- \* Правила задавания вопросов в продажах
- \* Как задавать вопросы, чтобы понять потребности клиента
- \* 8 классических вопросов в продажах
- \* Применение техники СПИН-продаж
- \* Убеждение с помощью эффективных вопросов

### 10. УМЕНИЕ УБЕЖДАТЬ

- \* Эффективные методы убеждения собеседника
- \* Тактика аргументирования в продажах
- \* Техника влияния на принятие решения
- \* Психология влияния на принятие решения
- \* Умение закрывать сделку без напряжения



+79646381001



www.turgunov.ru



pr@turgunov.ru



@murat.turgunov

## 11. РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

- \* Типы клиентов и психология собеседника
- \* Понимание клиента без провоцирования конфликта
- \* Техника снижения эмоционального взрыва
- \* Эмоциональный интеллект (EQ) в продажах
- \* Методы, смягчающие агрессию клиента
- \* Поиск точек соприкосновения в конфликтах

## 13. ПЕРЕГОВОРЫ С ЛПР

- \* Определение лица, действительно принимающего решения
- \* Составление досье на ЛПР и его применение
- \* Тактика работы с Группой Принятия Решения
- \* Психология первых лиц, принимающих решения
- \* Выяснение мотивов относительно принятия решения
- \* Особенности ведения переговоров с ЛПР
- \* 10 самых распространенных ошибок в переговорах с ЛПР

## 15. ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

- \* Стратегии взаимодействия в общении
- \* Механизмы влияния в переговорах
- \* Навыки активного слушания и понимания собеседника
- \* Техника задавания вопросов во время переговоров
- \* Реакция на сложные и провокационные вопросы
- \* Помощь покупателю в принятии решения

## 17. ПЕРЕГОВОРЫ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

- \* Переговоры в агрессивной среде
- \* Технологии прерывания агрессии
- \* Переговоры в сложных ситуациях
- \* Ведение переговоров с агрессивным партнером
- \* Управление конфликтами с учетом психотипа собеседника
- \* Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций

## 12. ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ

- \* Анализ будущего переговорного процесса
- \* Диапазон переговоров: точки входа и выхода
- \* 10 секретов первоклассного переговорщика
- \* Расширенная таблица подготовки Negotek PREP
- \* Разработка сценария будущих переговоров
- \* Кейс и чек-лист «Подготовка к переговорам»

## 14. ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ

- \* Правила торга по поводу цен и условий
- \* Алгоритм преодоления возражений
- \* Эффективная аргументация
- \* Ответы, когда клиенты говорят:
  - «Дайте нам отсрочку платежа»
  - «Дайте скидку»
  - «Бюджет ограничен» и т. п.
- \* Умение показать выгоду клиенту
- \* Поэтапные уступки с защитой своих интересов

## 16. ПСИХОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

- \* Распространенные ошибки в начале переговоров
- \* Манипуляции в переговорах и методы НЛП
- \* Диагностика скрытого манипулятивного воздействия
- \* Техники нейтрализации манипуляций
- \* Управление невербальной составляющей контакта
- \* Эффективные методы противодействия манипуляциям

## 18. ПЕРЕГОВОРЫ С ЗАКУПЩИКАМИ

- \* Определение целей и условий сделки
- \* Стратегия переговоров с поставщиком
- \* Психология переговоров с закупщиками
- \* Понимание потребности закупщиков
- \* Обоснование требований и аргументов
- \* Ответные меры на давление закупщиков
- \* Переговорные тактики, манипуляции поставщиком



+79646381001



[www.turgunov.ru](http://www.turgunov.ru)



[pr@turgunov.ru](mailto:pr@turgunov.ru)



[@murat.turgunov](https://www.instagram.com/murat.turgunov)

## 19. ЭФФЕКТИВНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- \* Распределение ролей в групповой презентации
- \* Презентация выгод и преимуществ продукта
- \* Ответы на каверзные и провокационные вопросы
- \* Установление контакта со слушателями
- \* Презентация в нестандартных условиях
- \* Убеждение клиента в преимуществах продукта
- \* Самопрезентация: продавец — товар — услуга

## 20. ПРОДАЮЩАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- \* Правила создания креативных слайдов
- \* Разработка продающей презентации в PowerPoint
- \* Использование шрифта, цветовой гаммы и фото
- \* Правила «10/20/30» в разработке презентации
- \* Навыки презентации на фоне слайдов
- \* Презентация в стиле мировых гуру

## 21. УДЕРЖАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТОВ

- \* Технология развития клиентов: от потенциальных до ключевых
- \* Кросс-продажи для повышения уровня лояльности
- \* Методы удержания ключевых клиентов
- \* Управление лояльностью ключевого клиента
- \* Работа со «спящими» и ушедшими клиентами

## 22. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

- \* Сервис как конкурентное преимущество
- \* Работа с разными типами клиентов
- \* Основы клиентского обслуживания
- \* Сопровождение клиента после продаж
- \* Формирование устойчивых отношений
- \* Клиентский сервис по методике SERQUAL

## 23. ДЕБИТОРСКАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ

- \* Сценарии переговоров о возврате долга
- \* Возврат долга, не «передавив» клиента
- \* Ошибки в работе с дебиторской задолженностью
- \* Переговоры с должником на разных стадиях
- \* Прояснение объективных и скрытых причин неплатежа
- \* Работа с типичными отговорками и уловками
- \* Как войти в число приоритетных поставщиков

## 24. РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

- \* Техники отработки эмоциональных возражений
- \* Нейтрализация претензии на ранней стадии
- \* Правила снижения напряженности
- \* Приемы психологического АЙКИДО
- \* Конструктивная работа с претензиями
- \* Отвлечение и переключение внимания клиента
- \* Завершение разговора на позитивной ноте

## 25. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

- \* Правила телефонного этикета
- \* Культура делового общения по телефону
- \* Громкость и темп речи во время беседы
- \* Избавление от слов и фраз-паразитов
- \* Навыки активного слушания собеседника
- \* Формирование имиджа компании по телефону

## 26. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

- \* Правила составления делового письма
- \* 15 форматов делового письма
- \* Оформление делового письма
- \* Корпоративная культура в деловых письмах
- \* Методы убеждения с помощью текста



+79646381001



[www.turgunov.ru](http://www.turgunov.ru)



[pr@turgunov.ru](mailto:pr@turgunov.ru)



[@murat.turgunov](https://www.instagram.com/murat.turgunov)