

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Продажа услуги. Особенности и секреты

Программа

1 день

Особенности продажи услуги

- Характеристика услуги
- Виды услуг: страховые, банковские, финансово-аудиторские, юридические, консалтинговые, бизнес-обучение, туристические, выставочные, рекламные и другие
- Особенности продажи различных услуг

Каналы привлечения клиентов

- Активные и пассивные каналы привлечения клиентов
- Пассивные каналы привлечения клиентов: входящие звонки, заявки с сайта, рекомендации и другие
- Активные каналы привлечения клиентов: телемаркетинг или «холодный» звонок, работа на выставках, другие виды активных продаж
- Особенности и преимущества каналов для продвижения различных видов услуг
- Каналы привлечения и особенности их применения для различных целевых групп клиентов

Базовая подготовка к продаже

- Компания — Продавец — Покупатель
- Компетенции личностные, профессиональные и корпоративные продавцов услуги
- Почему продавцы должны любить
- Компетенция «Вовлеченность» и почему она так важна для продавца
- Миссия продавца
- Понять — Принять — Верить
- Корпоративная идеология и клиентоориентированная концепция продаж

Содержательная подготовка к продаже

- SWOT-анализ продуктовой линейки компании
- Формирование конкурентных преимуществ «продукта» компании
- Чем мы лучше конкурентов
- Почему клиенты должны выбрать наш продукт
- Преимущества продукта компании для различных клиентских групп

Психологическая подготовка к продаже

- Значение позитивного настроения в успехе продаж
- Простые способы создания хорошего настроения
- Уверенность в себе — основа успеха
- Тест на уверенность
- Стресс и его влияние на позитивное восприятие

Планирование продажи

- Основы планирования по Франклину
- Принципы постановки целей
- Какие бывают цели у продавцов
- Формирование задач или шаги на пути к цели
- Разработка индивидуального плана работы
- Планы по активностям. Какие они бывают
- Что нужно сделать, чтобы достичь цели
- Разработка критериев эффективности и как понять, что мы на верном пути

Консультация по телефону

- Телефонный имидж компании и стандарты работы продавца
- Говорю слова — слышу голос — вижу и, как это работает в телефонных коммуникациях

- Конгруэнтность или три кита эффективных коммуникаций
- Требований делового этикета и особенности телефонных коммуникаций
- Информирование или презентация. Что ждет клиент, звоня в компанию
- Типы клиентов и особенности взаимодействия с ними

2 день

Телемаркетинг — активный способ привлечения клиентов

- «Холодный звонок». Особенности «холодного звонка»
- Плюсы и минусы телефонного контакта
- Как преодолеть нежелание звонить незнакомым людям?
- Какие существуют «телефонные страхи» у сотрудников
- Что можно с этим делать? Техника преодоления барьера перед «холодным» звонком
- Работа с возражениями по телефону. Определение вариантов типичных возражений
- Истинные и ложные возражения
- Этапы холодного звонка
- Особенности телефонных коммуникаций
- Цели «холодного» звонка
- Можно ли презентовать услугу
- Как выйти на лицо, принимающее решение (ЛПР) или агентов влияния (АВ)
- Преодоление барьеров и разработка сценариев звонка
- Формирование копилки аргументов
- Учимся отвечать на разные типы возражений клиентов
- Завершение переговорного процесса
- Анализ качества телефонного контакта

Переговорный процесс продажи

- Переговоры, как этап продажи
- Виды переговоров: мокрые, партнерские, ознакомительные, батальные
- Этапы переговоров
- Подготовка к переговорам. От стратегии продажи к стратегии партнерства
- Цель взаимодействия с клиентом в переговорном процессе
- Понятие клиентоориентированности в переговорном процессе
- План встречи и типы сценариев переговоров
- Переговоры и составляющие процесса общения
- Технологии ведения переговоров и правила представления
- Инструменты создания доверительной атмосферы взаимодействия

- Техники эффективных переговоров
- Техника подстройки под клиента
- Техника обратной связи
- Диагностика мотивов и потребностей клиентов
- Информирование клиента. Убеждение и аргументация
- Механизм принятия решения клиентом
- Искусство задавать вопросы
- Нейтрализация возражений

Трудные переговоры

- Конфликты в переговорном процессе
- Причины возникновения конфликтной ситуации с клиентом
- Типы конфликтов
- Конфликтогены и как на них реагируют клиенты
- Позаботьтесь о себе или что нужно знать о «провокаторах» конфликта
- Люди никогда не будут спорить с вами, если вы никогда не делаете их неправыми
- Приемы бесконфликтного общения и реагирования на агрессию
- Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Модель Томаса-Килманна
- Причины возникновения конфликтных ситуаций

Завершение переговоров

- Варианты завершения контакта: договор, отсрочка, повторная встреча, отсрочка, отказ
- Когда можно брать рекомендации и как сделать это красиво
- Поводы для повторного обращения
- Анализ проведенной встречи: работа над ошибками и формирование копилки успеха

Послепродажное обслуживание

- Оценка качества предоставленных услуг и степени удовлетворенности клиентом
- Развитие взаимоотношений
- Как оценить степень лояльности клиента
- Программы развития взаимоотношений с клиентом
- Что нужно помнить о клиенте и как часто напоминать

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz