

№ 31552/IBA от 03.05.2024

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«ПРОДАЖА УСЛУГИ. ОСОБЕННОСТИ И
СЕКРЕТЫ»**

От International Business Academy

2024

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации
и проведению семинара**

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:
"Продажа услуги. Особенности и секреты".

Стоимость обучения: 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

по согласованию

Продолжительность: 0 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения: — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

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 применение 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

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