INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Работа с возражениями. Техники влияния и убеждения

Программа

1 день

Методы профилактики возникновения скрытых и явных возражений

- Что такое продажа
- Закон развития взаимоотношений между клиентом и продавцом
- Эмоциональная и рациональная покупка
- Ожидания клиента от покупки
- Айсберг коммуникаций
- Типология личностей и потребностей клиентов
- Характеристика и Аргументация выгод в соответствие с типом личности потребителя
- Инструменты проведения презентации позволяющие избежать возражений потребителя
- Возражение или реальный отказ от работы
- Как отличить и как работать
- Этапы работы с возражениями
- Этап отработки эмоциональной составляющей
- Техники присоединения
- Техники нейтрализация

Практикумы:

- Заполнение карты «Типология потребностей клиента»
- Упражнение «Исследование ожиданий клиента»
- Упражнение «Утверждение вопрос или недовольство»
- Упражнение «Вам важно»
- Отработка техники работы с явными возражениями
- Отработка техник работы с возражениями

2 день

Техники нейтрализации возражений

- Скрытые возражения: что это такое и зачем с ними нужно работать
- Что нужно делать, чтобы сократить до минимума возникновение возражений
- Работа с типичными возражениям
- Скрытые возражения
- Пришлите нам предложение, мы свяжемся
- У меня уже есть поставщик
- Меня все устраивает
- Мы подумаем
- Нам сейчас товар не нужен
- У нас сейчас нет денег на закупку

Явные возражения:

- Почему у вас такие высокие цены
- Почему у вас такой узкий ассортимент
- Почему у вас такой небольшой склад
- Все отдают товар с рассрочкой, а у вас предоплата
- Как закончить разговор так что бы клиент работал с вами
- Техники повышения эффективности эмоционального интеллекта
- План развития полученных навыков

Практикум:

- Упражнение «Вместе с тем...»
- Упражнение «Изменение и управление»
- Упражнение «Презентация и аргументация»
- Отработка «Метода Коломбо»

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz