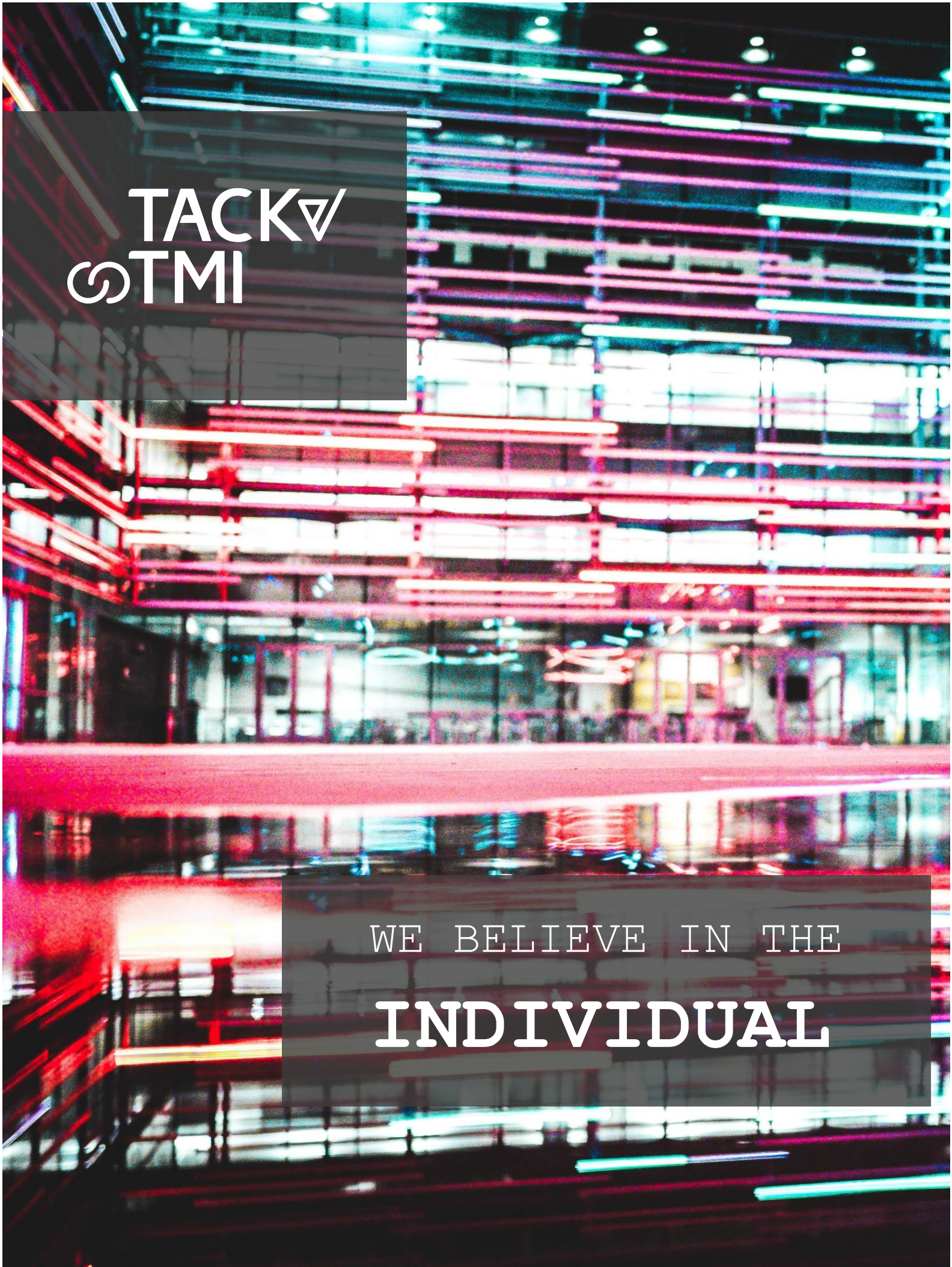
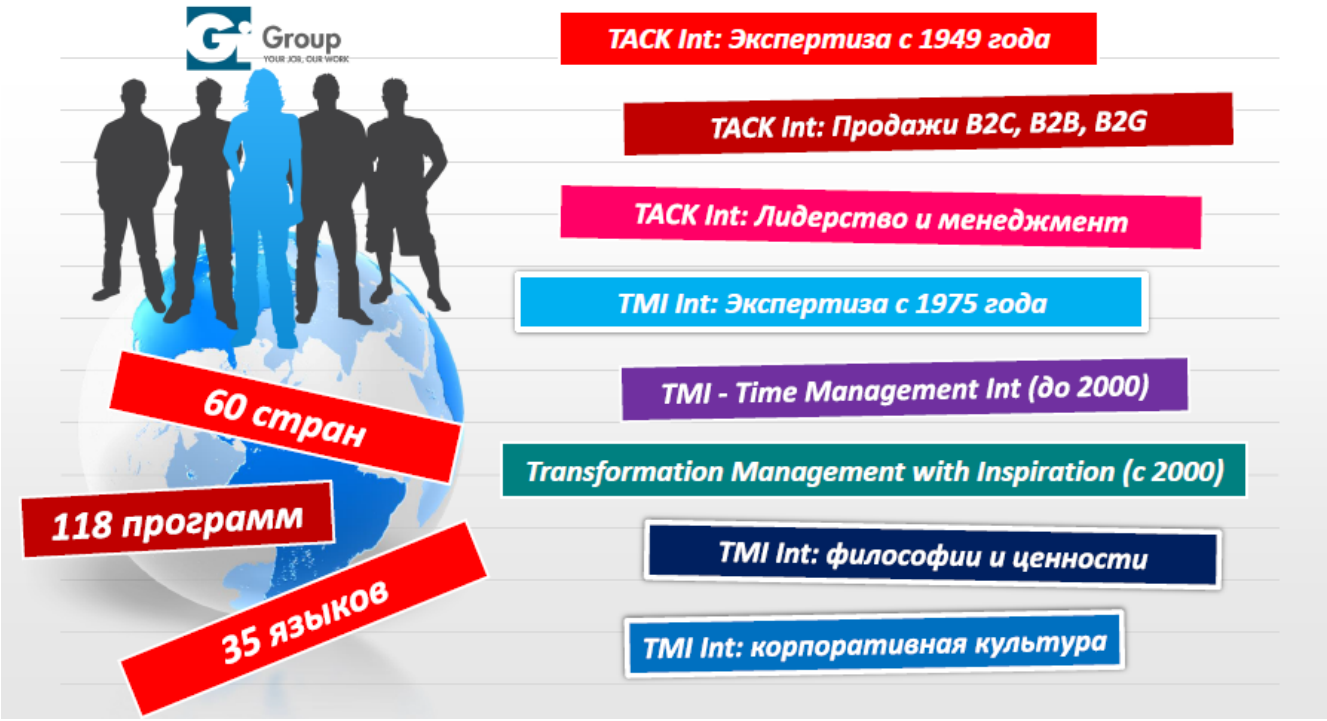


TACKA TMI

WE BELIEVE IN THE

INDIVIDUAL



Программа «ПРОДАЖИ ДЛЯ НЕПРОДАВЦОВ» (UPSALES)

Ключевая идея тренинга: Если клиент умеет пользоваться оборудованием, это еще не значит, что он знает все технические новинки и нюансы, которые повысят эффективность работы этого оборудования. Задача сервисного консультанта донести эту информацию до клиента

Продолжительность: 2 дня

Целевая аудитория: сервисные инженеры, мастера-консультанты, специалисты по гарантии

Структура программы:

Модуль 1: Общая коммуникация
Модуль 2: Техники управления разговором
Модуль 3: Универсальный алгоритм продаж
Модуль 4: Управление возражениями

Модуль 1. Общая коммуникация

Цель модуля:
Научить участников создавать и поддерживать у собеседника позитивное впечатление о себе для обеспечения эффективной коммуникации

Обсуждаемые темы:

- Подход «достигая своих целей, помогай другим достигнуть своих»
  - Понятие деловой этики
- Концепция «3В» (Вербальный – Вокальный – Визуальный) А.Махрабиана
- Вербальный канал коммуникации
  - Принципиальные отличия письменной и устной коммуникации
  - Основы деловой переписки

- Невербальный канал коммуникации
    - Визуальное восприятие информации
    - Специфика on-line и off-line общения
- Паравербальный канал коммуникации
    - Аудиальное восприятие информации
    - Особенности общения по телефону
- Тактильный канал коммуникации
    - Кинестетическое восприятие информации
    - Влияние запахов на коммуникацию
- Кто такие «дигиталы»

Практическая часть:

- **Работа в малых группах**: письменная и устная коммуникация – сходства и различия, выгоды и сложности
- **Индивидуальная работа**: упражнения на использование различных каналов коммуникации

Результат для участников:

- **Участники будут знать**: составляющие эффективной коммуникации и направление их воздействия
- **Участники будут уметь**: осознанно использовать лексику, интонации и жестикуляцию для наиболее эффективного донесения информации до собеседника

Модуль 2. Техники управления разговором

Цели модуля:

Научить участников выяснять проблемы и пожелания собеседника, не подменяя его мнение своим;
Научить участников доносить информацию до собеседников с различным уровнем компетентности в обсуждаемом вопросе

Обсуждаемые темы:

- Виды слушания
- Техники удержания инициативы в разговоре
- Барьеры коммуникации и методы их преодоления
    - Внутренняя цензура
    - Некомпетентность собеседника

Практическая часть:

- **Индивидуальная работа**: упражнения на формирование навыков задавания вопросов и слушания ответов
- **Работа в парах**: преодоление барьеров коммуникации

Результат для участников:

- **Участники будут знать**: как привлекать и удерживать внимание клиентов
- **Участники будут уметь**: задавать вопросы, выслушивать ответы и объяснять сложные термины простыми словами, достигая быстрого взаимопонимания с собеседником

Модуль 3. Универсальный алгоритм продаж

Цель модуля:
Научить участников управлять процессом продажи, достигая результата, выгодного для обеих сторон

Обсуждаемые темы:

- Получение информации о клиенте
  - Система CRM (Custom Relationship Management - Управление взаимоотношениями с клиентами)
  - Оценка состояния ремонтируемого оборудования
  - Техники установления контакта
- Мотивация покупателя
  - Мотиваторы: эмоциональные и рациональные
  - Понятие обобщенных потребностей
  - Техники выявление потребностей
  - Подход «Характеристика-Преимущество-Выгода»
- Техники закрытия сделки и назначения плана действий

Практическая часть:

- **Работа с кейсами:** поиск потенциальных клиентов
- **Работа в мини-группах:** формирование цепочки «Характеристика-Преимущество-Выгода» для всех четырех типов обобщенных потребностей

Результат для участников:

- **Участники будут знать**: из каких составляющих складывается мотивация клиента к покупке
- **Участники будут уметь**: выявлять потребности, продавать выгоды своего продукта и закрывать сделку

Модуль 4. Управление возражениями

Цели модуля:
Научить участников различать истинные и ложные возражения собеседников и обрабатывать их, сохраняя позитивный имидж своей компании и себя как специалиста

Обсуждаемые темы:

- Типовые возражения
  - По цене
  - По срокам
  - По качеству
- Универсальный алгоритм обработки возражений
- Признание права собеседника иметь свое мнение
- Перефразирование как инструмент определения истинности возражения

Практическая часть:

- **Индивидуальная работа**: упражнение на формирование навыка перефразирования
- **Ролевая игра**: обработка возражений

Результат для участников:

- **Участники будут знать**: чем истинное возражение отличается от ложного и с какой целью применяются ложные возражения
- **Участники будут уметь**: переводить ложные возражения в истинные и разрешать сомнения и возражения собеседников

АНАСТАСИЯ ДАНКОВА

Бизнес-тренер и консультант “TMI / TACK Russia”

Профессиональный опыт:

- Более 10 лет управленческого опыта и более 10 лет тренерского опыта в крупных российских компаниях
- Опыт разработки и управления Центрами обучения и оценки персонала.
- Бизнес-тренер и консультант в различных консалтинговых проектах с 2005 г.

WE BELIEVE IN **YOU**

Business Centre Meyerhold,
Office 601, Novoslobodskaya st.,
23, Moscow, 127005, Russia

+7 495 77 55 765