

## Тренинг-практикум для продавцов «Эффективное взаимодействие с клиентами»

В программе:

- Тренинг
- Практикум



1-й день

№	Блок 1: Активные продажи лицом к лицу	Преподаватель	Время, час.
1.	Современные тенденции продаж в торговом зале	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	10.00- 14.00
2.	Активные и пассивные подходы к продажам		
3.	Понятие сервиса и его значение		
4.	Основные ошибки в продажах и способы их устранения		
5.	Комплексные продажи vs продажа отдельных товаров		
6.	Различия между активной продажей и навязыванием		
7.	Мотивы покупателей		
8.	Классификация мотивов покупок		
9.	Основные подходы к пониманию клиентского сервиса		
<b>Упражнения:</b>		<b>Определение основных ошибок и их последствий при продажах лицом к лицу</b>	

№	Блок 2: Стандарты обслуживания	Преподаватель	Время, час.
1.	Стандарты продавца	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	14.00- 18.00
2.	Роль персонала как «проводника сервиса»		
3.	Выполнения стандартов и ключевые показатели эффективности (KPI) как инструмент повышения среднего чека		
4.	Обратная связь от потребителей		
5.	Различия между разработанным и воспринимаемым сервисом		
<b>Упражнения:</b>		<b>Отработка стандартов в парах</b>	

2-й день

№	Блок 3: Выявление потребностей покупателя	Преподаватель	Время, час.
1.	Методы активного слушания	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	10.00- 12.00
2.	Воронка вопросов		
3.	Использование ключевых слов		
4.	Открытые и закрытые вопросы		
5.	Метод "Забота"		
<b>Упражнения:</b>		<b>Отработка навыка задания вопросов и умения слушать покупателя</b>	

№	Блок 4: Эффективная презентация	Преподаватель	Время, час.
1.	Техники эффективной презентации	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	12.00- 14.00
2.	Логические и эмоциональные инструменты аргументации		
3.	Правильное представление стоимости товара		
<b>Упражнения:</b>		<b>Навык рассказа о товаре по запросу покупателя</b>	

№	Блок 5: Работа с возражениями	Преподаватель	Время, час.
1.	Причины возражений	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	14.00- 18.00
2.	Алгоритм работы с возражениями		
3.	Инструменты работы с возражениями		
<b>Упражнения:</b>		<b>Отработка возражений клиента в ролевой игре</b>	
		<b>Отработка навыков продаж с помощью ролевых игр, где участники побывают во все ролях (продавец-аудитор-покупатель), для отработки всего процесса взаимодействия с покупателем</b>	

По итогам тренинга-практикума:

1. Рабочая тетрадь участника
2. Сертификат по итогам тренинга-практикума