



ООО "Школа бизнеса «Альфа»

Юридический адрес: 127051, Москва, Малая Сухаревская площадь, д.6, стр.1.

Адрес учебного центра РМ Эксперт: Москва, ул. Каланчевская, дом 15, подъезд 1, этаж 2

тел.: +7 495 011-82-02; +7 495 923-48-29; +7 495 765-71-00

www.alfaseminar.ru, почта: alfaseminar@bk.ru

Программа обучения «Успешный менеджер по продажам»

Предлагаем вашему вниманию серию тренингов, которые помогут сотрудникам коммерческого отдела сформировать навыки работы с клиентами и отработать различные инструменты продаж. В результате курса участники получают большой спектр техник работы с клиентами и понимание, в каких ситуациях наиболее оптимально применение того или иного инструмента.

Тренинги:

«Эффективные переговоры с клиентом. Технология продаж»

«Эффективные переговоры в ситуации возражений и отговорок клиентов. Работа с претензиями»

«Эффективные переговоры в ситуации торга»

«Эффективные переговоры по технологии СПИН»

«Телефонные переговоры с клиентом»

«Переговоры с учетом восприятия информации»

Информация о тренере:

Софья Кареновна Данилина - бизнес-тренер,

специализация: управленческие тренинги и тренинги по продажам

Образование:

- МГМСУ им. Семашко
- Московский социально-экономический университет
- Европейская школа менеджмента, Лондон



Опыт работы в области обучения и развития персонала - более 10 лет, в том числе:

- Alliance Healthcare Russia ("Аптека-Холдинг")
- ОАО "ОКБ Сухого" (авиационная промышленность)
- сеть магазинов модной одежды "Палермо"

Готовые тренинги могут быть адаптированы под конкретные запросы компании-заказчика.

Стоимость двухдневных корпоративных тренингов - 140 тыс. руб.

Стоимость однодневных корпоративных тренингов - 90 тыс. руб.

При проведении серии однотипных тренингов предоставляется скидка 10% на второй и последующие тренинги.

Корпоративное обучение эффективно в группах до 12-15 человек. Корпоративные семинары и тренинги можно проводить как на территории учебного центра РМ Expert, так и на территории заказчика. В указанную стоимость не входит питание участников и аренда помещения.

Надеюсь, что вас заинтересует наше предложение. Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на [сайте](#).

С уважением,

директор Школы бизнеса «Альфа»

Уварова Алла Александровна



Приложение: программы тренингов на 7 листах.

Тренинг «Эффективные переговоры с клиентом. Технология продаж»

Длительность - 2 дня, или 16 академических часов

Цель тренинга: дать понимание и сформировать у менеджеров по продажам навыки базовых техник продаж, ознакомиться со структурой переговоров, отработать навыки в модельных ситуациях.



Программа тренинга

1. Введение в тему. Определение продажи. Понимание типичных ошибок во время продажи. Ролевая игра «Переговоры». В результате игры участники получают возможность проанализировать свои сильные и слабые стороны.
2. Теоретический блок этапов продаж (Подготовка к переговорам, установление контакта с клиентом, выяснение потребности, работа с возражениями, завершение сделки). Краткий разбор каждого этапа.
3. Подготовка к переговорам. Постановка цели на визит по технологии SMART (цель в терминах результата). Практическая отработка навыка постановки цели.
4. Сбор информации и анализ нового клиента. Сегментация клиентской базы. Каким образом использовать информацию о новом клиенте при подготовке к переговорам.
5. Установление контакта (представление, озвучивание цели визита, создание благоприятного первого впечатления). Отработка техник невербальной коммуникации. Искусство делать комплименты. Отработка техники комплимента.
6. Презентация компании в терминах выгоды для клиента. Принцип презентации «Преимущество-выгода». Составление текста презентации в двух вариантах (развернутая и краткая). Отработка текста презентации.
7. Прояснение потребности клиента. Виды вопросов и их применение во время продажи. Отличие «открытых» и «закрытых» вопросов. Техника выяснения потребностей и интересов клиента. «Воронка вопросов». Практическая отработка навыка задавания вопросов. Составление речевых шаблонов «Воронки». Техника активного слушания «ПАУК». Отработка навыка активного слушания.
8. Презентация коммерческого предложения. Техника презентации «FAB». Отработка практического навыка презентации.
9. Завершение визита. Признаки готовности клиента к сделке. Алгоритм подведения итогов. Отработка навыка завершения сделки.
10. Практическая отработка навыков в ситуациях, моделирующих реальные переговоры. Для составления кейсов используются ситуации, адаптированные к специфике рынка.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на cayme.ru.

www.alfaseminar.ru

Тренинг «Эффективные переговоры в ситуации возражений и отговорок клиентов. Работа с претензиями»

Длительность - 2 дня, или 16 академических часов

Цель тренинга: освоить основные техники работы с возражениями и претензиями клиента. Получить понимание отличия возражения от претензии. Научить менеджеров по продажам быстро реагировать на возражения клиента и правильно аргументировать свое предложение. В результате тренинга участники сформируют «банк» возражений и варианты работы с каждым из них.



Программа тренинга

1. Введение в тему. Определение возражения. Причины возникновения возражений клиента. Ролевая игра «Причины возражений клиента» с использованием видеосъемки. Анализ действий продавца, в результате которых возникли возражения клиента.
2. Субъективные и объективные возражения. Отличие возражения от претензии. Составление «банка» возражений.
3. Стратегии работы с возражениями по К. Хорни (Бегство, Сотрудничество, Противоборство). Диагностика стратегий, применяемых участниками. Принцип стратегии «Сотрудничество».
4. Структура возражения. Алгоритм работы с возражениями. Отработка навыка работы с возражениями на практике. Формирование быстрой реакции на возражения клиента (доведение до «автоматизма»).
5. Аргументация коммерческого предложения. Техники аргументации и убеждения (Тезис-Аргумент-Иллюстрация, использование логических аргументов, вопросы Сократа). Составление вариантов аргументов для «банка» возражений.
6. Претензии клиентов. Алгоритм работы с претензией. Отработка навыка работы с претензией.
7. Отработка основных техник в ролевых играх и кейсах, с использованием модельных ситуаций, адаптированных к рынку.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на caume.ru.

www.alfaseminar.ru

Тренинг «Эффективные переговоры в ситуации торга»

Длительность - 2 дня, или 16 академических часов



Цель тренинга: дать менеджерам по продажам представление о принципах и параметрах торгов. Понять отличие «продажи» от «переговоров». Выработать оптимальные переговорные приемы/техники в переговорах-торгах (на тренинге вырабатывается от 20 до 50 приемов, в зависимости от уровня подготовки участников). Отработать навыки переговоров торгов в ролевых играх и упражнениях.

Программа тренинга

1. Введение в тему. Определение понятия «торги». Отличие «продажи» от «переговоров». Схема подготовки к переговорам-торгам.
2. Ролевая бизнес-игра. Выявление приемов, используемых в переговорах торгах. В результате игры участники получают до 50 приемов, используемых в переговорах, и научатся их использовать.
3. Сегментация клиентской базы. Принцип сегментации на тактических и стратегических клиентов. Требования к поставщикам, предъявляемые различными типами клиентов.
4. Планирование переговоров. Проведение анализа сильных и слабых сторон продавца и клиента. Понимание, каким образом использовать сильные стороны и компенсировать слабые. Проведение анализа для каждого из сегментов.
5. Принципы торга. Матрица торга. Формирование собственной матрицы уступок. Планирование уступок с обеих сторон и ранжирование уступок с точки зрения экономической выгоды для компании.
6. Проведение анализа переговоров с точки зрения рентабельности сделки.
7. Психологические типы клиентов. Диагностика психологического типа, тестирование участников. Как определить, к какому психологическому типу относится клиент. Использование знаний о психотипах в переговорах. Что следует учитывать во время переговоров.
8. Отработка навыков торга в модельных ситуациях, адаптированных к рынку.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на cajme.ru.

www.alfaseminar.ru

Тренинг «Эффективные переговоры по технологии СПИН»

Длительность - 2 дня, или 16 академических часов

Цель тренинга: научить менеджеров по продажам использовать технологию СПИН в переговорах. Понять, как клиент принимает решение, и какие действия необходимы на каждой стадии принятия решения. Отработать навыки в ситуациях, моделирующие реальные.



Программа тренинга

1. Стадии принятия решения клиентом. Как клиент принимает решения, как определить на каком этапе он находится. Стратегия и тактика работы на каждом этапе. Продвижение клиента в принятии решения.
2. Понятие ассортиментной матрицы клиента. ABC – категорирование товара. По каким критериям клиент принимает решение о расширении ассортиментной матрицы. Бизнес-кейс «Принятие решения». В процессе упражнения участники получают понимание, каким образом клиенты принимают решение о расширении матрицы, учитывают экономическую выгоду от продажи. Кейсы для бизнес-игры составляются по примерам реальных клиентов компании.
3. Технология продаж СПИН. Принцип формирования потребности клиента. Понятие «мотива» клиента. Анализ мотивов, побуждающих клиентов к совершению сделки.
4. Ситуационные вопросы СПИН. Отработка навыка использования ситуационных вопросов. Составление шаблонов вопросов.
5. Проблемные вопросы СПИН. Отработка навыка формирования проблемных вопросов.
6. Извлекающие вопросы СПИН. Логика «проблема» - «следствие». Составление матрицы извлекающих вопросов исходя из проблемы клиента.
7. Наводящие вопросы СПИН. Отработка навыка задавания наводящих вопросов.
8. Отработка техники СПИН в модельных ситуациях (ролевая игра). В результате упражнения каждый участник научится уверенно использовать технику СПИН в переговорах.
9. Стратегия сложных продаж. Понятие ведения проекта в сложных продажах. Этапы проекта и сопровождение клиента в проекте. Составление индивидуальной схемы работы с клиентом с действиями на каждом этапе проекта.
10. Бизнес-игра «Ведение проекта». В результате игры участники научатся вести переговоры о расширении ассортиментной матрицы с использованием техники СПИН. Проанализируют возможные риски на этапе сделки. Научатся работать над предотвращением рисков и срыва сделки.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на cajme.ru.

www.alfaseminar.ru

Тренинг «Телефонные переговоры с клиентом»

Длительность - 1 день, или 8 академических часов. При необходимости более интенсивной отработки навыков программу можно расширить до 16 часов.



Цель тренинга: сформировать у менеджера по продажам навыки переговоров по телефону. Научиться технике «холодных звонков».

Программа тренинга

1. Введение в тему. Понятие «телефонной продажи». Основные отличия продажи по телефону от визита к клиенту.
2. Анализ основных ошибок в общении по телефону. В ролевой игре проведение диагностики собственных навыков: сильных сторон и зон развития.
3. Базовые правила коммуникации по телефону. Представление о структуре телефонного общения.
4. «Холодные звонки». Отработка техники выхода на ЛПР (лицо принимающее решение), преодоление барьера секретаря.
5. Установление контакта по телефону. Как заинтересовать клиента выслушать коммерческое предложение по телефону.
6. Позиционирование предложения. Принцип презентации предложения. Техника «FAB» применительно к телефонной продаже.
7. Выяснение степени интереса клиента к предложению.
8. Работа с возражениями – причины возникновения возражений. Алгоритм работы с возражениями. Формирование некоторых вариантов ответов на возражения по телефону.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на cayme.ru.

www.alfaseminar.ru

Тренинг «Переговоры с учетом восприятия информации»

Длительность - 2 дня, или 16 академических часов

Цель тренинга: узнать законы восприятия информации человеком и научиться их использовать в переговорах. Ознакомиться с техниками, повышающими уровень понимания и принятия информации.



Программа тренинга

«Наше познание начинается с восприятия, переходит в понимание, и заканчивается причиной. Нет ничего важнее причины», - Иммануил Кант.

Ключевые цели программы:

Этот тренинг предназначен не только для тех, кто в силу профессии проводит переговоры, но и для тех, кто постоянно общается с другими людьми, вынужден убеждать или доносить информацию до своих коллег и партнеров.

1. Почему мы воспринимаем новое с критикой? Какие факторы влияют на повышение критичности к информации?
2. Ключевые законы восприятия информации.
3. Как озвучить ключевые мысли, чтобы они были услышаны?
4. Отработка приемов, повышающих уровень восприятия.
5. Применение техник, влияющих на восприятие в переговорах.
6. Формирование предложения/презентации с учетом законов восприятия информации.

Запрос на тренинг направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на [сайме](#).

www.alfaseminar.ru

Предложение по проведению ассесмент-центра

Оценка участников методом ассесмент-центра проводится заключительным этапом программы обучения. Заказчик получает развернутую обратную связь по каждому участнику, включающую в себя описание сильных сторон и зон развития по каждой компетенции. Предварительно для подготовки процедуры ассесмента совместно с заказчиком составляется профиль компетенций для оценки.

В процедуре оценки также возможно участие представителей со стороны заказчика, для этого предварительно проводится их обучение, как наблюдателей ассесмент-центра.

Программа оценки участников обучения

1. Тестирование участников. Тесты будут включать вопросы по всему пройденному курсу обучения. По желанию заказчика возможно включение тестов для оценки управленческого потенциала.
2. Оценка навыков в ролевой игре. Каждый участник получает 2 бизнес-кейса. В процессе ролевой игры оцениваются навыки переговоров, изученные ранее (соблюдение структуры переговоров, умение работать с возражениями, навыки торга, использование технологии СПИН).

Время, затраченное для оценки одного участника – 45 минут.

Включая тестирование, процедура ассесмент-центра займет 2 дня, или 16 часов.



Запрос на ассесмент направляйте по адресу alfaseminar@bk.ru, или заполните заявку на [сайме](#).

www.alfaseminar.ru