

ПРОДАЖИ БЕЗ СТРЕССА: как понимать клиента?

НАВЫКИ В ПРОДАЖАХ. Взгляд со стороны.

Как покупатель управляет вами на переговорах? Основные манипуляции, приёмы давления и ведения переговоров, которые применяет клиент. Как противостоять этим манипуляциям в переговорах? Принцип «Роджера». Персонализация продаж. Различия между "продавать" и "впаривать" глазами клиента.

ПЕРВОКЛАССНЫЙ СЕРВИС. Ожидания клиента.

Сервис и Big to Fail. Особенности менталитета в призме советского прошлого. 4 подхода к сервису: от идеологии до бизнес-процессов. Как быть живым человеком, а не автоматом. Двойная сила довольных сотрудников. Как клиент хочет, чтобы ему продавали? Эволюция клиентского сервиса в 3-х плоскостях. Клиентский сервис от Fortune Magazine. 7 компетенций в сервисе: модель ЧУТКОСТЬ.

ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ В B2B и B2C

Как знать о клиенте больше? Секретари. Обход «людей-фильтров». 3-х минутный сбор информации о поставщиках и клиентах. КДП-подход в анализе данных о клиенте: Сотрудники, кандидаты, соц. сети, СМИ. ЯП-метод.

Техника преодоления барьеров. Секрет 25-го слухового кадра. Принцип ПВО в продажах: «Свой-чужой». 7 легенд вытягивания информации у секретаря: «В лоб», «Письмо», «Забыл» и т.д.

ПРОДАЖИ В WHATS APP

"Не звоните мне больше", или Продажи без телефона. Почему клиенты выбирают коммуникации через мессенджеры? Деловой этикет в чатах и мессенджерах. Тонкости выявления потребностей. Эффективность вопросов в текстовой продаже, ограничения для открытых вопросов. Презентация в текстовой продаже. Убедительность без личного контакта: грамотное использование контента. Возможности эмоционального влияния при текстовом общении: подбираем контент.

ПРЕДВОСХИЩЕНИЕ ВОЗРАЖЕНИЙ, уход от них и работа с ними.

У вас дорого; у нас уже есть поставщик; у вас то же самое и ничем не отличается; нам сейчас не надо; ну пришлите ваше предложение на почту. Модель «СВАТ». Как вскрывать истинные возражения? Переход на откровенность. 11 вариантов ответов на «Дорого». Работа с ценой. Способы обработки возражений: «Я подумаю», «Ничего нового», «Отправьте на e-mail», «Нам ничего не нужно», «У нас есть поставщик», «У меня нет времени для встречи», «Перезвоните как-нибудь в другой раз», «Дорого», «Хочу скидку» и др.

ТРУДНЫЕ КЛИЕНТЫ, ЖАЛОБЫ И КОНФЛИКТ

Агрессивный жалобщик, говорун и др. Как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента? Как сохранять равновесие общаясь с трудным клиентом? Как вести себя с требовательными, рассерженными, нерешительными и болтливыми клиентами? Как успешно работать с претензиями? Как сохранить внутреннее состояние при общении с агрессивно настроенным клиентом? Как реагировать на эмоции клиента?

ВОЗВРАТ КЛИЕНТОВ

Всех ли нужно возвращать? Анализ воронки продаж. Учет «потерянных» покупателей. ТОП-10 причин ухода клиента. Каналы общения с клиентами. Мероприятия по возврату: кейсы. «Профилактика» ухода клиентов.

САМОДИСЦИПЛИНА В ПРОДАЖАХ

Неэффективные рабочие состояния: как преодолевать и предотвращать. 5 уровней постановки цели. Русский «КЕДР» вместо заморских «SMART». 90 секунд для сбора информации +20% свободного времени. 5 этапов сбора информации для корректировки цели. Почта – разбор писем за 7 минут: настройка автоотправления, фильтрация и автоответчик. «Todolist» с Google-синхронизацией за 5 минут в вашем мобильном. Как договориться со своим организмом? Вынос на бумагу. Биоритмы. «Быстрое и медленное» время.