

## ПРОДАЖИ СЛОЖНЫМ КЛИЕНТАМ

### НАВЫКИ В ПРОДАЖАХ. Взгляд со стороны клиента.

Неэффективные состояние и безделье на работе: взгляд изнутри. 16 навыков эффективного «продажника». Упрощение диалогов, скрипты завершения зацепкой, мотивация покупки, 100% упоминаний, параллельные действия, первая реакция, гибкость, структура, комплименты методом «ИКС», станьте психотерапевтом, креативные подходы и др.

### ПЕРВОКЛАССНЫЙ СЕРВИС. Чего хочет клиент?

**Реалити-звонок сотруднику компании-участника:** «Проверка работы менеджера»

Различия между "продавать" и "впаривать" глазами клиента. Ожидания, стоимость потери клиента, показатели «УКОЛ» и «ЛУК». 5 страхов клиента. Статистика по Fortune Magazine. 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. 7 компетенций в сервисе: модель ЧУТКОСТЬ.

### ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ В B2B и B2C

ИСА-техника, B2B и B2C продажи. 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? Возможности эмоционального влияния при текстовом общении. ТОП 20 правил для мессенджеров: ЦНС-подход, расшифровка смайлов в нужном стиле, рабочее время + 2, вы-вы-ты, меньше «капса», текст на голос, сразу к делу, десктопные версии

### 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

16 составляющих отработки жалоб: без футбола, да-кивания, зрительный контакт, вопросы-повторения, перемещения-переключения. УТП-подход и пр. 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?

### ВОЗВРАТ КЛИЕНТОВ

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

### САМОДИСЦИПЛИНА В ПРОДАЖАХ

Как «зажечь себя?». Приемы самодисциплины: дискомфорт развивает, ГТО-подход, 32850, многозадачность в смартфоне, неэффективные рабочие состояния. Как договориться со своим организмом?