

ПРОДАЖИ СЛОЖНЫМ КЛИЕНТАМ

реалити-тренинг

НАВЫКИ В ПРОДАЖАХ.

Неэффективное состояние: взгляд изнутри. 17 навыков эффективного «продажника». Упрощение диалогов, скрипты завершения зацепкой, мотивация покупки, 100% упоминаний, параллельные действия, первая реакция, гибкость, структура, комплименты методом «ИКС»: «Афоня против Жеглова», станьте психотерапевтом, креативные подходы и др.

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

ПЕРВОКЛАССНЫЙ СЕРВИС.

Сервис – это: 8 факторов. Различия между "продавать" и "впаривать" глазами клиента. Ожидания, стоимость потери клиента, показатели «УКОЛ» и «ЛУК». Статистика по Fortune Magazine. Особенности менталитета в призме советского прошлого. Как прокачать «БИПС» - технологию улучшения сервиса. 4 подхода: от идеологии до бизнес-процессов. Как быть живым человеком, а не автоматом. Двойная сила довольных сотрудников. 7 компетенций в сервисе: модель ЧУТКОСТЬ.

ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ: В2В и В2С

ЭИС-техника, В2В и В2С продажи. Как знать о клиенте больше? Секретари.

Принцип ПВО в продажах: «Свой-чужой». Старт и завершение диалога. Правило «ПДД»: продолжать, договариваться, действовать. Скоростные ответы в WhatsApp. Отработка первых реакций. Умение держать удар! ЦНС-подход. «Легкая настойчивость»: 4 шага. Креативные подходы продаж: как «дожимать» с помощью новых инструментов за 20 секунд?

Реалити-звонок реальному клиенту по выбору участников.

ПРОДАЖИ В WHATS APP

"Не звоните мне больше", или продажи без телефона. Почему клиенты выбирают коммуникации через мессенджеры? Возможности эмоционального влияния при текстовом общении. 19 правил для мессенджеров: смайлы в нужном стиле, рабочее время + 2, вы-вы-ты, меньше «капса», текст на голос, сразу к делу, декстопные версии.

ПРЕДВОСХИЩЕНИЕ ВОЗРАЖЕНИЙ, уход от них и работа с ними.

Амортизация возражений. 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 «РВАЛ». Как вскрывать истинные возражения? Переход на откровенность.

ТРУДНЫЕ КЛИЕНТЫ, ЖАЛОБЫ И КОНФЛИКТ

8 составляющих отработки жалоб без футбола: вопросы-повторения, перемещения-переключения. УТП-подход и пр. Как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента? Как сохранять равновесие общаясь с трудным клиентом? Как вести себя с требовательными, рассерженными, нерешительными и болтливymi клиентами? 7 стадий «возврата на исходные» трудного клиента.

ВОЗВРАЩЕНИЕ КЛИЕНТОВ

5 ТОП-овых причин ухода клиентов. Три категории клиентов. Работа с базой: Учет «потерянных» покупателей. Всех ли нужно возвращать? Каналы общения с клиентами.

Реалити-звонок реальному клиенту по возвращению клиента.

САМОДИСЦИПЛИНА В ПРОДАЖАХ

Как «зажечь себя?». Календарь с синхронизацией вносимых данных с вашего телефона. 4 цвета по приоритетам: ответственный, личное, звонок встреча. ГТО-подход, Фиксация в trello.com и др.