



## **ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ПРОДАЖИ В УСЛОВИЯХ КОНКУРЕНТНОГО РЫНКА»**

Тренинг предназначен для сотрудников отделов продаж (менеджеры по продаже, продавцы-консультанты, менеджеры по работе с клиентами), реализующих продукт компании в условиях конкурентного рынка.

По желанию заказчика на тренинге делается акцент тот или иной тип продаж (продажи посредством осуществления холодных звонков, продажи посредством обработки входящих звонков, продажи при личной встрече с клиентами, продажи в торговом зале, на выставках...).

### Цели тренинга:

- систематизировать знания участников тренинга о продажах
- дать инструменты продаж, которые позволят минимизировать влияние внешних факторов на плановые показатели
- развить навыки эффективных продаж посредством отработки техник продаж в рамках смоделированных ситуаций из сферы бизнеса заказчика
- определить зоны развития участников как продавцов

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **Условия повышения личной эффективности**

- Факторы, влияющие на результат работы продавца
- Условия, необходимые для роста профессионализма продавца
- Выбор эффективного стиля поведения в работе в условиях конкурентного рынка

### **Структура переговоров**

- Подготовка
- Установление контакта
- Выяснение ситуации и формирование потребностей
- Презентация
- Работа с возражениями
- Закрытие сделки
- Анализ проделанной работы

### **Подготовка**

- Типы продаж
- Виды подготовки к продаже
- Определение цели переговоров
- Прогнозирование и учет возможных возражений
- Проработка структуры беседы
- Что нужно знать перед тем, как осуществить контакт с клиентом
- Особенности конкурентного рынка
- Работа с внутренними установками – психологические барьеры, мешающие продать
- Внутренние установки, позволяющие быть успешным продавцом
- Предъявление цены



## Установление контакта

- Цели открытия переговоров
- Структура открытия
- Восприятие информации собеседником
- Значение первого впечатления при работе с клиентом
- Работа с голосом
- Представление компании/продукта продавцом
- Формирование личного контакта с клиентом
- Формирование «позитивной атмосферы» переговоров. Техники позитивного влияния
- Роли и позиции, занимаемые клиентом на переговорах
- Профессиональное взаимодействие с логическими и эмоциональными позициями
- Выбор темы и варианта открытия переговоров
- Ориентация на собеседника при открытии переговоров по продаже

## Выяснение ситуации и формирование потребностей

- Значение детального выяснения ситуации клиента и приемы использования полученной информации
- Техника открытых вопросов и ее практическое применение
- Техника активного слушания
- Основные области выяснения
- Виды потребностей клиентов
- Ситуация клиента и организационные потребности
- Условия совершения сделки
- Личные интересы представителя клиента
- Алгоритм принятия решения
- Техника SPIN и ее применение при выявлении и формировании потребностей, а так же при отработке возражений

## Презентация

- Анализ свойств предложения, используемых в качестве аргументов на переговорах
- Аргументированное представление преимуществ и выгод сотрудничества с компанией
- Свойства – потенциальные возможности – выгоды
- Схема эффективной презентации. Учет мотивов клиентов при выборе аргументации
- Что говорить о конкурентах
- Презентация продукта в конкурентной среде

## Работа с возражениями

- Типы возражений
- Техники работы с возражениями
- Алгоритм работы с возражениями
- Обсуждение цены и финансовых условий сделки
- Отработка типовых возражений: «нет денег», «дорого», «работаем с другой компанией», «надо подумать», «позвоните через полгода»... и т.д.



### Заккрытие сделки

- Методы воздействия на принятие клиентом окончательных решений
- Снижение субъективно оцениваемых рисков
- Ускорение процесса принятия решений о сделке
- Достижение договоренностей о дальнейшем сотрудничестве
- Комплименты в продаже
- Этапы «вхождения» клиента в организацию и поведение продавца на этих этапах
- Формирование лояльности клиентов в условиях конкурентного рынка

### Анализ проделанной работы

- Схема для анализа личной эффективности продавца
- Алгоритм обратной связи при общении с менеджером

Формы активности на тренинге: ролевые игры, моделирующие реальные рабочие ситуации, дискуссии, мозговые штурмы, индивидуальные и групповые упражнения, тестирование.



С уважением,  
Виталий Матюхин  
бизнес-тренер, бизнес-консультант, коуч  
+7 (926) 369-98-65  
[info@matyuhin.pro](mailto:info@matyuhin.pro)  
<http://matyuhin.pro>