

Продажи в торговом зале: работа с клиентами и стандарты сервиса

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Подготовка к продаже

- Чем продажа отличается от консультации и в чём разница
- Уровни развития продавцов
- Типы продавцов
- Страхи продавцов и как с ними работать
- Методы самонастроя на рабочий день — как поднять уровень своей энергии
- Для чего необходима Цель, техника SMART+CE
- Полезные и вредные убеждения
- Что является результатом встречи с клиентом
- Что такое «Воронка продаж», «Конверсия» и что с ними делать
- Работа с голосом и невербаликой
- Основные техники убеждающего воздействия

Практикум «Репетируем невербальные жесты»

Установление контакта с клиентом

- Этапы продаж, задачи каждого этапа
- Как встречать клиента в салоне
- Правила удачного комплимента
- Какие фразы разрушают контакт и отпугивают клиентов
- В какой момент лучше знакомиться
- Плюсы и минусы вопроса о бюджете
- Как реагировать на «Спасибо, я просто смотрю», «Я подумаю»,

«У вас дорого»

- Какие слова и действия вызывают доверие клиента

Практикумы:

- Упражнение «Удержи контакт с клиентом»
- Упражнение «Верный комплимент»
- Упражнение «Репетируем невербальные жесты»

Типы клиентов в продажах, переговорах и в жизни

- Особенности поведения, мотивы клиентов.
- Как распознавать тип вашего собеседника и говорить на его языке
- Практика: разбор типов людей на примере персонажей фильмов/ мультфильмов
- Ключевые слова вашей презентации, имеющие влияние на разные типы людей

Выявление и формирование потребностей клиента

- Типы вопросов
- Техника «Перехват инициативы»: практическая отработка
- Техника продаж «СПИН»
- Какие вопросы нужно задать клиенту
- Как неправильные вопросы могут испортить всё
- Как работать с клиентом, который не знает, что хочет
- Как переориентировать клиента, когда пришёл за тем, чего у вас нет
- Техника «Резюме»

Практикумы:

- Упражнение «Прорабатываем СПИН-технику»
- Кейс «Выявление типичного сценария поведения»
- Упражнение «Обратная связь: от группы — каждому участнику»

День 2

Продающая презентация

- В чем преимущества и ценность вашего продукта
- Отработка презентаций по технике «ХПВ»
- Как написать продающую презентацию для общения с клиентами в салоне, переписки с клиентами и публикаций в социальных сетях
- Как правильно преподнести скидку или подарок

Работа с возражениями и закрытие продажи

- Что такое возражения и их причины
- Алгоритм ответа на возражение
- Техника «Присоединение»
- Как отличить истинное возражение от ложного
- Разбор ваших любимых возражений: «Дорого», «Долго», «Я подумаю», «За углом дешевле»
- Как взять контакт у клиента
- Что делать, когда клиент просит скидку
- Завершения продажи: как помочь клиенту принять решение
- Техники ДОЖИМА с примерами

Работа с клиентами

- Сигналы готовности клиента к покупке
- Работа с отрицательными эмоциями
- Отработка конфликтных ситуаций
- Работа с претензиями и возвратами
- Как не потерять клиента. Принцип работы одновременно с несколькими клиентами

Деловая игра «Выставка техник продаж»