

Как повышать конверсию продаж: навыки эффективной коммуникации и дожима

Срок обучения:

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

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

Программа обучения

День 1

Мастерство коммуникации: коммерческие переговоры

- Продажа, переговоры, презентация — разные формы коммуникации
- Факторы, влияющие на эффективность коммуникации
- Ролевые модели участников коммерческих переговоров
- Гибкость как способность выбрать нужную роль в коммуникации

Структура переговоров

- Подготовка к переговорам
- Открытие переговоров
- Выяснение ситуации и потребностей
- Аргументированное представление решений
- Работа с возражениями
- Стимулирование принятия решений о сотрудничестве
- Анализ проделанной работы

Работа с внутренними психологическими установками

- Типы установок и их влияние на эффективность коммуникации
- Формирование эффективных установок
- Тестирование на определение своего типа установки

Открытие переговоров и выяснение ситуации

- Удержание внимания в начале продажи. Позитивное влияние
- Вербальная и невербальная подстройка в общении
- Выяснение ситуации. Типы вопросов
- Техника активного слушания
- Виды потребностей
- Психотипы клиентов. Выбор стратегии переговоров с учетом психотипа клиента
- Тестирование на определение своего психотипа

Практикумы:

- Кейс «Анализ телефонных звонков и видеофрагментов»
- Кейс «Формулирование психологических установок, направленных на результат, и фраз позитивного влияния на собеседника»
- Упражнение «Мастер интонирования»
- Упражнение «Вопрос vs Возражение»
- Упражнение «Психотипы и переговоры»
- Упражнение «Выяснение потребностей»

День 2

Переговорная аргументация

- Виды аргументов
- Схема эффективной презентации через выгоды для клиента
- Техника SPIN при аргументации
- Техники контраргументации (фокусы языка)

Гибкость и возражения: как обойти сопротивление

- Типы возражений
- Техники работы с возражениями. Отработка типовых возражений (дорого, не надо, работаем с другими...)
- Алгоритм работы с возражениями
- Переговоры о цене. Основные правила предъявления цены
- Методы воздействия на принятие оппонентом окончательных решений (техника Сократа, выбор без выбора, цейтнот...)
- Схема для анализа личной эффективности в продажах

Психологическое давление в продажах и как ему противостоять

- Как понять, что вами манипулируют?
- Эмоциональные кнопки при манипулировании
- Техники противостояния манипуляциям

Поведение в конфликтной ситуации. Работа с рекламациями

- Признаки, функции и типы конфликтов
- Стили поведения в конфликтной ситуации
- Тестирование на определение своего стиля поведения в ситуации конфликта
- Основные правила борьбы со стрессом

Практикумы:

- Кейс «Анализ телефонных звонков и видеофрагментов»
- Кейс «Отработка схемы эффективной презентации»
- Кейс «Формулировка аргументов разных типов для своей специфики бизнеса»
- Упражнение «Отработка алгоритма и техник работы с возражениями»
- Упражнение «Отработка алгоритма обоснования цены и техник торга»
- Кейс «Формулирование эмоциональных манипуляций для своей сферы бизнеса»
- Упражнение «Отработка алгоритма и техник завершения сделки»