

АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ. ПОСТРОЕНИЕ ВЗАИМО- ДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

Осознайте: продажи — это один из самых важных и полезных навыков. Узнайте, как довести продажу до заключения сделки. Научитесь преодолевать возражения, сохраняя спокойствие и взаимопонимание с клиентом.

Содержание тренинга

«Активные продажи. Построение взаимодействия с клиентом»

- 1 Подготовка к началу продаж**
Рассматриваются оптимальные сценарии продажи, варианты построения контакта по телефону и при личной встрече.
- 2 От первого контакта к продающей встрече**
Способы преодоления первичного сопротивления и достижения заинтересованности клиента. Структура эффективного взаимодействия с клиентом — аргументы, мотивация, выгоды и преимущества.
- 3 Особенности презентации услуг**
Важность акцентирования на ярких деталях и конкурентных преимуществах, способных убедить клиента.
- 4 Выявление и формирование потребностей клиента**
Рассматриваются преимущества ведения клиента вопросами техникой СПИН и «сужение альтернатив».
- 5 Преодоление возражений**
Методики мягкой обработки возражений клиента. Ключевые навыки и приёмы убеждающей аргументации.
- 6 Завершение продажи и развитие долгосрочных взаимоотношений**
Выстраивание долгосрочных отношений, эффективные способы поддерживать связь со «старыми» клиентами. Как заручиться поддержкой довольных клиентов: корректные способы обеспечить рекомендации.

Целевая Аудитория

Руководители и сотрудники подразделения компании, в функциональные обязанности которых входит:



- Взаимодействие с клиентами;
- Мониторинг клиентов;
- Подготовка мероприятий по продажам финансовых услуг/продуктов;
- Контроль проведенных мероприятий по продвижению финансовых услуг/продуктов;
- Обучение сотрудников.

Цель

тренинга

Участники тренинга детально изучат практический опыт в организации и проведении активных продаж. Будут изучены и отработаны такие темы, как:

- Освоение навыков активных продаж, в том числе продаж сложных товаров и услуг;
- Освоение навыков реактивации клиентской базы, развития отношений с клиентами, коммуникации с элитной публикой, получения рекомендаций;
- Отработка приемов аргументации и влияния на клиента, развитие умений отвечать на основные возражения, возникающие при продаже;
- Повышение внутренней мотивации и уверенности участников в успехе, «зажечь» их на процесс продаж;
- Изменение своего отношения к «сложному» клиенту;
- Эффективная работа не только с клиентом, но и со своим сотрудником. Менеджер — часть процесса продаж;
- Управление собственным эмоциональным состоянием и состоянием собеседника;
- Работа с претензиями и рекламациями;
- Понимание сильных сторон развития собственного стиля продаж.

Результат

тренинга

- 1** Корректное планирование продаж — определение правильных целей и нормативов по показателям объема продаж и количества контактов.
- 2** Использование технологии корректирующего контроля выполнения плана — отслеживание активности, проверка контактов и прочие инструменты.
- 3** Выявление и корректное устранение причин невыполнения плана индивидуально по кредитным экспертам и отдельно по кредитным продуктам.
- 4** Выстраивание прозрачных/управляемых продаж за счет применения методов по матрице продаж.
- 5** Успешное выполнение плана по привлечению клиентов и выданным кредитным продуктам.
- 6** Удержание текущих клиентов и построение с ними долгосрочных отношений.

Программа

тренинга

Раздел 1. Определение внутренних пробелов в процессе продаж (интерактив)*

- Построение текущего портрета продавца компании;
- Выявление текущих мотивационных инструментов для продавца и менеджера;
- Изучение текущих планов продаж.

Раздел 2. Формирование типологии клиентов

- Важные навыки для нахождения подхода к клиенту;
- Типы клиентов в зависимости от различных характеристик;
- Определение типов клиентов в продажах на практике;
- Формирование портрета клиента компании.

Кофе-брейк

Раздел 3. Техники активных продаж. Процесс продаж

- Алгоритм достижения успеха (пошаговый алгоритм действий для достижения выдающихся результатов продаж);
- Подготовка к продажам;
- Установление контакта с клиентом;
- Выслушивание и выяснение потребностей клиента;
- Грамотное представление продуктов компании, сценарии разговоров с клиентами.

Обеденный перерыв

- Работа с возражениями клиентов, управление переговорами со сложными клиентами;
- Продажа, перекрестная продажа;
- Практические примеры, бизнес-игры.

Раздел 4. Организация работы подразделения

- Взаимодействие с другими подразделениями компании;
- Отчет о преимуществах компании;
- Различные стили организации работы (определение на основе психологического портрета каждого участника наиболее эффективной системы организации работы).

Кофе-брейк

- План продаж;
- Контроль активностей;
- Формула «умных» продаж. Кто такие клиенты «на всю жизнь».

Вручение сертификатов

Ценность

тренинга

Тренинг полезен тем, кто хочет:

- Повысить уровень профессионализма во взаимодействии с клиентами;
- Расширить арсенал инструментов продавца;
- Строить и развивать лояльность клиентов;
- Научиться «договариваться» с клиентом;
- Повысить эффективность продаж.

Стоимость участия индивидуальна для каждой страны. Для получения информации пишите на ilearn@bfconsulting.com.

* Стандартный план тренинга. При выборе индивидуального формата сотрудничества содержание тренинга будет адаптировано в соответствии с результатами диагностики текущего процесса в организации. В случае заинтересованности в проведении корпоративного тренинга, просьба написать нам.

Эксперт BFC



Алена Бевзюк

Эксперт по кредитованию, тренер BFC

Профессиональная сфера: банковское дело, банковский консалтинг

Общий стаж работы: 19 лет

Должность: менеджер среднего звена

Управленческий опыт: 7 лет

Профессиональный опыт:

Бизнес направления

- Кредитование микро-, малого и среднего бизнеса;
- Кредитование агроклиентов;
- Кредитование розничных клиентов.

Основная специализация

- Управление кредитными процессами с клиентами розничного, микро-, малого и среднего бизнеса;
- Подбор персонала в кредитные отделы;
- Обучение сотрудников финансовых организаций.

Компетентность

- Организация с нуля работы кредитных отделов в региональных филиалах;
- Управление 12 филиалами в должности Регионального Менеджера;
- Разработка кредитных процедур и их внедрение.

Международный опыт:

