**Легче всего продать то, что хочет купить клиент**

**Цель курса:**

Приобрести знания и навыки, позволяющие повысить эффективность работы в сфере продаж.

Курс позволяет осуществлять продажи, опираясь не только на интуицию, но и на проверенную практикой методику, устанавливать с клиентами доверительные отношения, ориентироваться в потребностях клиента, успешно проводить презентации своего товара, работать с возражениями, использовать технику завершения сделки.

В связи с активным ростом рынка розничных продаж изменяются и требования к специалистам, работающим с клиентами. Для успешной конкуренции недостаточно просто вежливо и корректно обслуживать покупателей, многие из которых в серьез обеспокоены ценами и качеством покупаемых товаров/услуг и не готовы верить продавцу на слово. В современной ситуации в розничном бизнесе приоритетным направлением стало выращиванием приверженцев. С учетом этого, на тренинге подробно разбираются ситуации создания доверительных отношений в процессе продаж. Особое внимание уделяется теме «Работа с возражениями», актуальным является вопрос работы с сомнениями, опасениями и возражениями клиента. На тренинге осуществляется подробная проработка данной темы.

***«Не пытайтесь продавать! Помогайте клиентам покупать! Люди любят покупать, но ненавидят, когда им продают».***

*Джон Вон Эйкен*

Тренинг «Активные продажи физическим лицам» опирается на проверенные практикой методики и знания психологии принятия решения покупателем во время контакта с продавцом.

**Что получат участники тренинга:**

* Повысят эффективность процесса продаж
* Научатся понимать психотип клиента/покупателя и устанавливать с ним доверительные отношения
* Научаться слушать и слышать клиентов/покупателей
* Изучат техники аргументации
* Научаться отвечать на возражения клиентов
* Поймут, как люди принимают решения и что может склонить их к совершению покупки

**Тренинг адаптирован для:**

* Сотрудников коммерческих организаций, продающим услуги физическим лицам

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

**Программа**

1. **Подготовка к работе**

Разница между обслуживанием и активными продажами

Специфика розничной продажи

Факторы успешной продажи

Коррекция индивидуальных установок:

Формирование положительной установки на процесс продажи

Конгруэнтность продавца

Характеристики имиджа компании/магазина

Действия менеджера, формирующие имидж с заданными характеристиками

Этапы продажи

1. **Контакт с покупателем**

Два пласта в общении

Как формируется первое впечатление: сознание и подсознание (метафора айсберга)

Вербальная, невербальная и паравербальная составляющие общения

Что способствует установлению и поддержанию хорошего контакта?

1. **Прояснение ситуации покупателя**

Что необходимо выяснить о покупателе?

Специфика потребностей розничного покупателя

Запрос и истинная потребность

Формирование и (или) изменение запроса покупателя на основании полученной информации

Объективные и субъективные потребности покупателя

Тренинг активного слушания, барьеры восприятия

Парафраз как многофункциональный метод повышения качества взаимодействия с покупателем

1. **Представление продукта (услуги) покупателю**

Общие закономерности эффективной презентации

Конкурентные преимущества

Рейтинг аргументов

Работа с имиджем фактов

Язык пользы для покупателя

1. **Работа с возражениями**

Природа возражений

Истинные и ложные возражения

Техники выхода на истинное возражение

Алгоритм ответа на возражение покупателя

Различные способы ответов на возражения

1. **Завершение продажи**

Общие закономерности завершения продажи

Способы завершения продажи

Техники продолжения контакта

**Что обеспечивает результат тренинга**

Методы, используемые в тренинге:

* Деловые игры, которые снимаются на видео. Просматривая результаты съемки, обучаемые явно видят свои ошибки. Тренер с группой формирует правильный алгоритм действий, который затем отрабатывается - формируется верный навык поведения
* Групповые дискуссии, в ходе которых обучаемые обмениваются своим успешным опытом и узнают, как добиваются результатов коллеги. Тренер дополняет диспут яркими примерами других банков
* Просмотр фрагментов специализированных учебных видео-фильмов наглядно демонстрирует, как надо действовать, показывая правильную модель поведения - лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать
* Психогимнастические упражнения поднимают активность обучаемых, держат их в тонусе. Активная групповая динамика создает атмосферу энергия и позитива, позволяющую усвоить больше материала и получить больше навыков. Наши тренинги проходят на одном дыхании.
* Специализированные задания, например, создание ментальной карты тренинга структурирует полученные знания в головах обучаемых