

Курс: "Эффективный менеджер по продажам"

По данным статистики даже в условиях кризиса профессия менеджера по продажам была и остается самой востребованной. Но это утверждение относится только к профессионалам продаж, поскольку продают многие, но успешно это осуществляют лишь некоторые. Именно на нашем курсе Вы сможете не только получить, но и развить эффективные навыки продаж и стать успешным менеджером по продажам.

Цели курса:

Дать теоретические и практические знания по специальности «Менеджер по продажам». Трансформировать каждое знание в четкий автоматический навык.

Преимущества курса:

Успешный менеджер по продажам должен быть вооружен не только знанием продукта и техник продаж, он должен быть и хорошим психологом, и оратором. Поэтому наши уроки включают в себя самые разнообразные знания в сфере психологии, маркетинга, риторики и даже имиджеологии, а также современные методы и техники успешных продаж.

Для кого предназначен:

Для менеджеров по продажам, специалистов по работе с клиентами, администраторов, торговых представителей, продавцов-консультантов и всех желающих работать в сфере продаж и обслуживания клиентов.

По окончании курса слушатели будут знать:

Где и как искать клиентов для продажи своего товара/услуги, а также удерживать их на постоянной основе; что представляет из себя система продаж и как, следуя ей, добиться максимального результата; как эффективно общаться с клиентами по телефону; узнают психологию клиентов и как с ними вести грамотные переговоры; невербальные коммуникации в управлении переговорным процессом; как избегать конфликтов в общении с клиентами, а также успешно их урегулировать, если они возникли.

По окончании курса слушатели будут уметь:

Устанавливать контакт с самыми требовательными и привередливыми клиентами; выявлять потребность покупателя и аргументировано строить презентацию товара/услуги; работать с возражениями, сомнениями и сопротивлениями клиентов; заключать сделки и доводить переговоры до завершения продажи; использовать все «продающие» инструменты в своей работе; определять типы клиентов, эмоциональные складки покупателей и правильно работать с каждым из них; научиться планировать свои показатели и управлять своим временем; научиться считывать мимику и жесты собеседников, а так же управлять своей жестикуляцией для создания атмосферы доверия с клиентами.

Программа курса

№ п/п	Темы	Занятия (содержание, подтемы)	Часы
1	Понятие «продажи»	1. Что включает в себя процесс продаж	4

		2. Факторы успешности менеджера по продажам (тест) 3. Профайл идеального менеджера 4. Какие знания необходимы для совершения продажи, как их использовать 5. Личная мотивация менеджера 6. Планирование продаж, целеполагание 7. Стандарты обслуживания покупателей 8. Этапы продаж (цели и задачи каждого этапа)	
2	Подготовка к продажам. Эффективная коммуникация в телефонных переговорах.	1. Особенности продаж по телефону 2. 5 правил успешного телефонного разговора 3. Типы телефонного поведения 4. Холодные звонки – как перестать их бояться 5. Как выйти на лицо, принимающее решение 6. Разработка скриптов и сценариев телефонного разговора (командное упражнение) 7. Практическая отработка собственной телефонной презентации 8. Матрица управления холодными контактами	4
3	Установка личного контакта, выявление потребностей и эффективная презентация.	1. Особенности поведения менеджера при установке контакта 2. Факторы, влияющие на создание атмосферы доверия 3. Техника «Активное слушание» 4. Невербальные факторы при установке контакта 5. Техники выявления потребностей (типы вопросов, SPIN-технология) 6. Явные и скрытые потребности 7. Презентация и аргументация: как определить выгоды и преимущества 8. Алгоритм успешной презентации (индивидуальное упражнение)	4
4	Работа с возражениями, сомнениями и сопротивлением клиента. Завершение сделки.	1. Причины возникновения возражения 2. Основная методика работы с возражениями 3. Ложные и истинные возражения 4. ВПП – схема отработки возражений	4

		5. Бизнес-фильм «По рукам» 6. Virtuозные методы преодоления сопротивлений клиента 7. Отработка самых распространенных возражений в ролевых играх 8. Сигналы покупки – почему их важно не упустить 9. Приемы завершения продажи 10. Постпродажное обслуживание	
5	Психология клиентов	1. Классификация клиентов 2. Определение эмоционального склада собеседника (тест) 3. Как продавать каждому типу покупателя 4. Мимика и жесты в общении 5. Бизнес-фильм 6. Психологические типы покупателей 7. Советы доктора Лайтмана – учимся читать мимику 8. 7 типов трудных людей 9. Ассертивность или уверенное поведение 10. Работаем над своей профессиональной самооценкой	6
6	Тайм-менеджмент в продажах	1. Понятие тайм-менеджмента – зачем управлять временем 2. Основные пожиратели времени 3. Принципы управления временем, правило Парето 4. Матрица Эйзенхауэра – расстановка приоритетов 5. Как научиться планировать рабочий день (хронометраж) 6. Соответствие целей с ценой времени.	2
7	Конфликтология и стрессоустойчивость в работе менеджера по продажам	1. Что такое конфликтоген? 2. Как избежать конфликтов (упражнение 4 квадрата) 3. Методы поведения по Эрику Берну 4. Факторы стресса 5. Модель управления стрессом 6. 7 стадий «укрощения» строптивого	2
8	Ассертивность или психология влияния на людей	1. Что дает тренинг ассертивности 2. Синергия при принятии решения 3. Самоутверждение: 2 стороны 4. 3 модели поведения менеджера	4

		5. Основные права каждого человека (тест) 6. Тренировка контроля собственных эмоций (командное упражнение) 7. Экспресс диагностика мотивации на достижение 8. Самооценка личностной зрелости специалиста 9. Итоговое тестирование и самопрезентация каждого эффективного менеджера по продажам.	
--	--	--	--

Дополнительная информация:

Дополнительная информация:

Каждое занятие проходит в тренинговой форме с использованием видеоформата (проектор). После каждого занятия менеджеры получают практическое задание. Каждое следующее занятие начинается с проработки достижений и ошибок при отработке домашних занятий.