



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,
Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71
Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru
Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

Программа тренинга «Эффективные продажи в магазине»

Вступление

Самопрезентация тренера. Самопрезентация участников. Знакомство. Разогревы (после каждого действия или упражнения производится свободный опрос участников с переносом на процесс продажи: Какие элементы данного поведения участвуют в процессе продажи?)
Постановка целей участниками (опрос участников и конкретизация целей в терминах поведения). Как мы к концу тренинга узнаем, что цели достигнуты? По каким признакам? Какой должна быть цель?
Ключевые факторы успеха. Мои цели. Вера в продукт. Вера в себя.
Настойчивость.

Блок 1

Базовые установки на процесс продажи. “Что такое продажа?”
Психологическая подготовка к встрече с покупателем. Умение работать со своим эмоциональным и физическим состоянием.
Поведенческие установки. Ошибки восприятия и присваивания: Этот купит, а этот нет.
Психологическая настройка на продажу. Изучение техник выведения себя из негативных, вялых состояний и приведения себя в позитивное, энергичное состояние.

В результате проработки 1-ого блока участники:
ознакомятся с “позитивной” и “оптимальной” установками на процесс продажи, научатся формировать у себя “позитивную” установку в отношении: товара, покупателя, фирмы, самого себя;
осознают ошибочность заочного деления покупателей по категориям – “этот купит, а этот нет”;
выделят и зафиксируют алгоритм приведения себя в позитивное, эмоционально-приподнятое, энергичное состояние.

Блок 2

Установление контакта. “Дискуссия”. Направленное обсуждение с конкретизацией выводов: каналы восприятия. Визуальный. Тональный. Вербальный. Процентное соотношение.
Создание взаимоотношений “Я ОК ты ОК ” Техника на выработку дружелюбного отношения к клиентам.
Дистанции. Публичная. Социальная. Интимная.



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,

Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71

Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru

Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

Визуальный. Компоненты благоприятного впечатления. Стандарты обслуживания.

Тональный(паралингвистический). Уверенное, неуверенное, агрессивное поведение (практикуется постоянно в течении тренинга при отработке всех этапов как сопутствующая обязательная тема).

Вербальный. Прояснение 2 –х видов внимания человека и способы привлечения внимания покупателя. Отработка на уровне автоматизма вариантов развития контакта с покупателем:

Продавец приветствует и задает оригинальный вопрос открытого типа

Покупатель во время движения по торговому залу останавливает внимание, на каком-либо продукте или марке продукта, продавец произносит мотивирующее утверждение относительно свойств, качества, цены и т. п.

Покупатель сам задает вопрос относительно свойств, цены, производства, надежности продукта, продавец уверенно, веско, со знанием дела отвечает (знание продукта и владение профессиональной лексикой).

В результате проработки 2-ого блока участники:

узнают о компонентах создания первого благоприятного впечатления на покупателя;

научатся пользоваться техниками создания первого благоприятного впечатления;

отработают эти техники по трем каналам восприятия: визуальному, речевому, тональному;

получат представления о различных типах дистанций при работе с покупателем и научатся придерживаться оптимальной дистанции;

научатся пристраиваться к чувствам и движениям покупателя, вызывая тем самым в последнем чувство безопасности, доверия и заинтересованности;

научатся привлекать внимание покупателя с помощью первых контактов.



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,

Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71

Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru

Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

Блок 3

Разведка потребностей. “Угадай нужду!” Дискуссия: “Зачем это нужно в продаже?”

Вопрос, расспрос и допрос. Интерес, забота и учтивость – как проявляются поведенческие? Ролевое моделирование этих проявлений.

Вопросы и их типы. Открытые, альтернативные и закрытые. Узнавание и классификация вопросов. “Спросить другого”.

“Кто этот человек?” Направленное обсуждение упражнения с итогом:

“Наиболее краткий путь выяснения потребности клиента, как не удивительно, - это открытые вопросы”. Сухой остаток и “поле смыслов”.

Техники активного слушания. “Проблемы общения”. Направленное обсуждение упражнения. Что нового узнали о своем стиле общения?

Резюмирование. Эхо. Парафраз. Техника «Воронки».

В результате проработки 3-его блока участники:

научатся пользоваться основными типами вопросов для выяснения потребности покупателя;

научатся пользоваться техниками активного слушания для более точного понимания нужд покупателя;

выявят свои положительные качества в процессе общения, а также осуществят коррекцию неадекватных стилей и способов общения; подстраиваться к ценностно значимым словам клиента.

Блок 4

Презентация товара или продукта. Свойства продукта – выгода для покупателя.

Рациональные и эмоциональные компоненты презентации. “Заразить любовью!”. Примеры качественной презентации на примере хорошей рекламы. Работа с голосом, умение нарисовать яркий образ, юмор. 6 ключевых потребностей клиента.

Рассмотрение типов клиентов с помощью физиогномических характеристик (черт лица) и способы общения с данным видом покупателей.

Подстройка под различные способы восприятия информации (по ВАКОГ и метапрограммам) и принятия решения о покупке разными видами покупателей.

В результате проработки 4-ого блока участники:

ознакомятся с базовыми приемами и правилами презентации (предложения) товара, продукта;



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,

Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71

Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru

Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

узнают и опробуют рациональные и эмоциональные компоненты структуры убеждения;

опробуют и освоят техники демонстрации своей любви к товару (продукту);

научатся определять ключевую потребность клиента при покупке;

узнают, как свойство товара переводить в выгоды для клиента;

узнают о типах влияния на принятие решения покупателя;

узнают и научатся идентифицировать ведущую систему восприятия клиента, и каким образом он принимает решение, о покупке исходя из своей системы восприятия.

Блок 5

Возражения покупателя. Правила и техники работы с возражениями.

Присоединение к возражению и утилизация его. “Поверни минус на плюс!”.

Проработка возражений по поводу цены, страны изготовителя. Возражения по поводу плохо сидящего товара и.т.д .

В результате проработки 5-го блока участники:

узнают об основных типах возражений и причинах сомнения покупателей;

отработают навык позитивной эмоциональной реакции на возражение;

получат техники и рекомендации по работе с возражениями.

Блок 6

Завершение продажи.

Классификация методов стимулирования.

В результате проработки 6-ого блока участники:

обучатся техникам проверки заинтересованности покупателя;

узнают и опробуют техники эмоциональных толчков, подталкивающих к покупке.



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,
Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71
Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru
Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

Блок 7

Стрессменеджмент. “Синтез-образ самого трудного покупателя”. Ролевое отыгрывание. Практика отыгрывания.

В результате проработки 7-го блока участники:

научатся оптимальному способу поведения с трудными, конфликтными клиентами;

обучатся, оставаясь внутренне спокойными, действовать терпимо и эффективно.

Блок 8.

Отработка всех этапов продаж на практике.

Длительность тренинга-16 ч. (2 дня по 8 часов)
