

***Комуникация с клиенти
или
Удоволствието да продавам***

Какво Ви предлагаме:

Двудневно обучение, което Ви дава възможност да усъвършенствате уменията си за продажби, да разбирате психологията на клиента и да адаптирате поведението си така, че да улесните вземането на решение за покупка. Ще се научите да задавате добрите въпроси, за да оцените нуждите на клиента и неговите притеснения, да използвате тази информация, за да предлагате решения и да се превърнете в консултант и ценен партньор за Вашите клиенти.

Защо да участвам?

- За да науча повече за комуникацията – директна и по телефона
- За да разбирам по-добре психологията на клиента
- За да науча повече за мотивите за покупка и за вземането на решение за покупка
- Да разбирам нуждите и очакванията на клиента, да представям и да продавам решения на проблеми
- Да изградя дългосрочна връзка с клиента и да го направя лоялен към продукта/услугата
- За да науча повече как успешно да представям услугите/продуктите

За мен ли е това обучение?

Семинарът е подходящ за специалисти “Отдел Продажби”, специалисти маркетинг, фронт офиси, дистрибутори, специалисти “Отдел Обучение”.

Програма

Ден първи

9.30 – 11.00 – Запознаване, очаквания, опасения, въпроси. Комуникация - Елементи на комуникацията. Нива на комуникация (съдържание, процес)

11.00 – 11.20 – Кафе пауза

11.20 – 12.50 – Активно слушане – какво да правим, как да създаваме добра връзка с клиента и какво да избягваме докато слушаме.

12.50 - 14.00 - Обяд

14.00 – 15.30 Видове клиенти или Анализ на клиентите (Защо купуваме, Как взимаме решение за покупка, Какво влияе на решението ни за покупка – нагласи, очаквания, калкулиране на риска при покупка). Избор на целеви групи, изготвяне на списъци с потенциални клиенти - събиране на информация, разпределение на обаяданията, администриране на обаяданията.

15.30 – 15.50- Кафе пауза

15.50 – 17.20 Анализ на услугата (SWOT-анализ;Какви потребности задоволява?. Недостатъци) – малки групи; Жизнен цикъл и диверсификация. Анализ на конкурентната среда - работа в малки групи (дефиниране на конкурентните предимства, преките и непреки ползи за клиентите). Позициониране на пазара.

17.30 – 17.50 Въпроси. Приключване на деня

Ден втори

9.30 – 11.00 Структура на презентация. Кои услуги на кои клиенти ще предлагаме.Изработване на презентация на услугите. Специфики при изготвянето на оферти и директния маркетинг.

11.00 – 11.20 Кафе пауза

11.20 – 12.50 Параметри на преговорите. Стратегии за водене на преговори. Анализ на стратегията, избрана от купувача. Избор на стратегия.

12.50 – 14.00 Обяд

14.00 – 15.30 Ролеви игри - симулации на продажби. Обратна връзка

15.50 – 17.30 Ролеви игри.Въпроси. Приключване на семинара. Попълване на анкети за обратна връзка

Цени

Цена за модула - **150 лева**

При записване до три работни дни преди обявената дата на обучението – **130 лв.**

При записване на повече от един участник – **по 120 лева на човек**

Цената включва двудневно обучение, шест кафе-паузи и комплект работни материали