

Специализированный базовый тренинг - "Клиент под ключ"

Цель тренинга

Обучение сотрудников фирмы следующим навыкам:

- налаживания контакта с клиентами,
- проведения презентаций товаров и услуг,
- активному слушанию,
- отслеживанию обратной связи,
- использованию возражениями в собственных целях
- использования «корпоративной мотивации»

Аудитория: руководители и менеджеры отделов продаж, торговые представители

Методы работы: ролевые игры, дискуссии, психотехнические упражнения.

Блок 1. Коммуникация в сбыте. Предметно-смысловой уровень и уровень коммуникации в сбыте..

Блок 2. Подготовка к установлению контакта с целью продаж. Подготовка к деловой беседе.

Блок 3. Деловая беседа с клиентом.

Блок 4. Анализ потребностей. Потребности и мотивы. Контролируемый диалог. Потеря информации. Правила эффективного восприятия.

Блок 5. Опровержение возражений. Поведение при обсуждении цены. Как облегчить клиенту процесс принятия решения.

Блок 6. Принципы клиент-ориентированной организации. *(расширенный вариант)*

- ✓ Понятие внешнего и внутреннего клиента.
- ✓ 10 принципов клиент-ориентированной организации применительно к Вашей компании.
- ✓ Корпоративная культура: уровни качества обслуживания.

Блок 7. Психологическая подготовка к работе с клиентом. Практические приемы формирования необходимых ресурсных состояний (уверенность в себе, в своем продукте и др.) Преодоление неосознанных страхов перед предстоящим контактом с потенциальным клиентом.

Блок 8. Формирование у работников корпоративной культуры и мотивации на основе семейного отношения к своей фирме.

Далее для kell- операторов и менеджерского персонала (расширенный вариант)

Блок 8. Базисные техники разговора по телефону.

Блок 9. Планирование тактических и стратегических целей. Стратегия планирования. Система анализа и управления временем.

Формы учебной активности:

- мини-лекции;
- интерактивные дискуссии;
- индивидуальная и командная тренировка;
- ситуационное моделирование;
- ролевые игры;
- работа с раздаточным материалом.

Ожидаемый результат тренинга

Тренируемый персонал научится:

- вызывать интерес и доверие клиента;
- владеть навыками "активного слушания";
- управлять ситуацией в процессе переговоров;
- утилизировать возражения и использовать их в интересах своей работы.
- уметь генерировать и использовать «корпоративную мотивацию» в своей работе с клиентом

План тренинга:

1. Вводная часть:

- Кто такой клиент? (*Схема Парето и пр.*).
- 2. "Волшебные вопросы" и отложенные реакции (*NLP и гештальт*) .

2. Основная часть:

Тема 1. Вызов доверия и интереса.

Тема 2 Понимание и полно профильное представление продукта. Речевые стратегии.

Тема 3. Отслеживание невербальных сигналов .

Тема 4. Как клиент принимает решение? Мотивация и референция, («убедители»). Корпоративная составляющая мотивации продавца.

Тема 5. Работа с возражениями (раскрутки).

3. Заключительная часть.

- Интеграция полученных навыков.
- Проверка "экологичности" (органичности закрепления) результатов (в расширенном формате тренинга).
- Ответы на вопросы аудитории (в расширенном формате тренинга).

Структура тренинга (3-4)-х дневный -18-20 часовой - /базовый/ вариант):

1-2-й день

9:00-9:30 – регистрация, вводное слово

9:30-11:00 - 1 часть тренинга

11:00-11:15 - перерыв

11:15-14:00 - 2 часть

3(-4)-й день

9:00-10:30 - 3 часть

10:30-10:45 - перерыв

10:45- 12:30 - 4 часть

12:30-12:45 – перерыв

12:45-14:00 – обсуждение и ответы на вопросы

ТРЕНИНГ УСПЕШНОЙ САМОПРЕЗЕНТАЦИИ СОИСКАТЕЛЯ ВАКАНСИИ

1. Основные приемы эффективной самопрезентации.
2. Требования работодателя к деловым и личным качествам кандидата.
3. Типы соискателей, их классификация.
4. Определение цели в поиске работы и уровня зарплаты.
5. Основные этапы трудоустройства, принятые в нашей стране и за рубежом.
6. Составление резюме.
7. Сопроводительные письма, рекомендации.
8. Анкетирование, психологическое тестирование.
9. Методы поиска работы: объявления в прессе, мини-резюме, интернет.
10. Подготовка к собеседованию. Типы собеседований.
11. Тематика вопросов интервьюеров.
12. Вопросы-«ловушки» и ответы на них.
13. Допустимые и необходимые вопросы соискателей.
14. Основные причины отказа в работе.
15. Испытательный срок и основные правила поведения в коллективе.

МОТИВАЦИОННЫЙ ТРЕНИНГ

Как справиться с проблемами и наладить жизнь
(10 шагов по пути успеха)

Известно, что спасение утопающих - дело рук самих утопающих. Это касается и тех, кто тонет в волнах житейских бурь. Поэтому, не откладывая ни на минуту, начинайте спасательную операцию. Десять противокризисных мероприятий должны не только удержать вас на плаву, но и помочь благополучно добраться до тихой гавани.

КОНЦЕПЦИЯ

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. Любовь | 5. Перспективы |
| 2. Здоровье | 6. Нервы |
| 3. Работа | 7. Отдых |
| 4. Внешность | 8. Друзья |

РЕШЕНИЯ

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Проблемы - в очередь! | 7. Живи настоящим |
| 2. Сон - волшебный лекарь | 8. Идти «навстречу опасности» |
| 3. Не сдаваться! | 9. Помогая другим, помогаешь себе |
| 4. Укрепить оборону | 10. Как правильно организовать свой бюджет |
| 5. Бери своё | 11. Всё пройдет |
| 6. Юмор - сильное оружие | |

