



**Бизнес-тренер
Алексей Кубрак**

семинар-тренинг

ТЕХНОЛОГИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ: алгоритмы и инструменты

2 дня (16 часов)

Семинар-тренинг нацелен на развитие навыков продаж конечному покупателю.

Рассматриваются классические пять этапов процесса продажи:

1. установление контакта,
2. выявление потребностей,
3. презентация,
4. работа с возражениями,
5. завершение сделки.

Большинство изучаемых умений продавца упакованы в алгоритмы - четкую последовательность шагов. Продавцы знают, что им нужно делать. Руководители - чему учить, что контролировать, что оценивать.

Для кого:

- ▶ для продавцов-консультантов,
- ▶ для специалистов (менеджеров) по продажам в сегменте розничных продаж.

Форматы:

- ▶ открытый тренинг
- ▶ корпоративный тренинг
- ▶ индивидуальный тренинг

Ведущий:

Алексей Кубрак,
сертифицированный бизнес-тренер, фасилитатор.
Победитель конкурса «Тренерское мастерство» в
номинации «Опытные тренеры» в г. Москва 2013 г.

Контакты:

моб.тел.: +7-918-45-999-88
www.kubrak.ru.com aleksey@kubrak.ru.com



Основные вопросы:

1. Этап «Установление контакта»

- Что значит «установить контакт» с клиентом. Почему важно произвести благоприятное впечатление. Из чего складывается первое впечатление (поза жесты, дистанция, внешний вид).
- Алгоритм начала разговора с клиентом: какие первые фразы сказать, чтобы завязать диалог с покупателем. Виды и значение первых фраз.

2. Этап «Определение потребностей клиента»

- Как задавать вопросы покупателю, чтобы на них отвечали. Какой вопрос задашь - такой ответ и получишь.
- Виды вопросов, достоинства и недостатки каждого вида вопросов. Умение переформулировать вопросы, чтобы получать ответы.
- Алгоритм задавания вопросов, «модель Воронки». Как задавать вопросы системно и последовательно. Три группы вопросов. Опорные точки для формулирования вопросов.
- Как эффективно слушать клиента: техники и правила активного слушания.

3. Этап «Презентация»

- Правила презентации. Как рассказать о товаре так, чтобы покупатель захотел его купить.
- Как быть убедительным на этапе презентации. Всё ли, что говорит продавец убеждает покупателя. «Сильные» и «слабые» аргументы. Основные правила аргументации для продавца.

4. Этап «Работа с возражениями»

- Что такое возражение. Как часто они встречаются. Отличие возражений от рекламаций и отговорок.
- Виды возражений. На какие шесть групп можно разделить возражения. Зачем определять тип возражения продавцу.
- Алгоритм работы с возражениями. Пять конкретных шагов преодоления возражений.
- Методы и приёмы преодоления возражений. Типичные ответы на типичные возражения.

5. Этап «Завершение сделки»

- Алгоритм завершения сделки. Какие шаги совершить и что сказать продавцу на этапе завершения диалога с покупателем.



Результат для участников:

После тренинга участники будут...

- знать пять этапов процесса продажи;
- уметь пользоваться на каждом этапе различными приёмами и инструментами.

Результат для компании:

После внедрения изученного:

- продавцы осознанно и уверенно подходят к процессу продажи;
- разные продавцы работают в соответствии с единым стандартом;
- руководители знают, что требовать и контролировать.

Отзывы участников:

Тренинг по продажам организовывал для своего персонала, но и сам поучился с удовольствием. На каждом этапе есть, что брать в свою работу. Особенно понравился блок работы с возражениями: психологические закономерности, шаги и приемы - очень прикладная и полезная информация.

– Роман Доценко
Директор, основатель Школы танцев "Без правил"

Второй раз приглашаю Алексея провести обучение для своих продавцов. Структурированно, последовательно, много приёмов и примеров, понятно и наглядно для продавцов. Хорошая атмосфера и умение общаться самого Алексея прекрасное подспорье обучению.

– Ирина Лиля
Директор сети магазинов, ИП Лиля

Контакты:

моб.тел.: +7-918-45-999-88

www.kubrak.ru.com

aleksey@kubrak.ru.com