**АНО «Институт предпринимательства и торговли Калининградской торгово-промышленной палаты»**

# ТРЕНИНГ

# «ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ ДЛЯ ПОКОЛЕНИЙ X, Y, Z»

В быстроменяющемся современном мире самые большие ***изменения происходят в клиентском опыте***. Сегодня важно при определении «своего клиента» использовать знания теории поколений и, исходя из этого, применять подходящие и наиболее эффективные технологии продаж.

**Цель тренинга:** научить слушателей красиво и легко продавать продукты и услуги своей компании с учетом новейших исследований клиентского опыта.

Первый день

1) Стандарты работы на тренинге.

2) Актуальность, цель, результаты обучения.

3) Современный клиент и рынок труда: что изменилось и как это учитывать в продажах.

4) Психологические особенности поколений X,Y, Z: какой клиент – такой подход в практике продаж.

5) Психология успеха. Базовые предпосылки успешной профессиональной деятельности в сфере продаж.

6) Этика личности, этика характера.

7) Психологические особенности поведения клиентов, стиль поведения клиентов с учетом ведущей репрезентативной модальности (система WAK) и мотива клиента.

8) ABC аргументация с учетом ведущего мотива клиента.

9) Что мешает продажам или 4 причины неурожая:

* Цена,
* Качество,
* Клиент,
* Конкуренты,

Позиции «Я», «Ты», «Он», «Они».

10) Подведение итогов, ответы на вопросы участников, инструкции к домашнему заданию: 30 аргументов, чем Ваша компания и Ваш товар лучше?

Второй день

1) Актуализация пройденного материала.

2) Психологические аспекты этапов продаж (пирамида продаж, 4 «сваи» пирамиды продаж).

3) Эмоциональные особенности установления контакта с клиентами разных репрезентативных модальностей.

4) Технологии контакта с клиентами поколений X,Y, Z:

5) Калибровка, раппорт.

6) Подведение итогов, обратная связь.

Третий день

1) Актуализация пройденного материала.

2) Техника СПИН. Отработка умения задавать вопросы и презентовать выгоды продуктов.

3) Презентация продукта для поколений X,Y, Z:

4) Использование телефона при продаже. Сила голоса.

Как создать приятное впечатление о себе при помощи голоса.

5) 5 особенных советов для холодных звонков.

6) Стандарты работы с клиентами:

* Входящий звонок,
* Исходящий звонок новому клиенту,
* Исходящий звонок текущему клиенту,
* Исходящий звонок старому клиенту, которого необходимо вернуть.

7) Типы возражений и принципы работы с ними.

8) Подведение итогов, ответы на вопросы, обратная связь.

9) Домашнее задание: написать наиболее часто встречающиеся возражения.

Четвертый день

1) Актуализация пройденного материала.

2) 5 главных возражений в продаже:

* Сопротивление цене и расходам,
* Сопротивление предложению и техническому решению,
* Сопротивление насыщения,
* Сопротивление эмоционального характера,
* Сопротивление вызванное негативным опытом.

3) Отработка умений построения конструктивного ответа на возражения.

4) Особенности построения конструктивного ответа на возражения для клиентов поколений X,Y, Z:

3) Завершение продажи.

4) Кросс -продажа.

5) Закрепление знаний полученных на тренинге.

6) Подведение итогов тренинга, ответы на вопросы, обратная связь.

**В результате тренинга участники получат:**

- новейшие практикоориентированные знания о современном клиенте и рынке;

- навыки использования знаний о психологических особенностях поколений X,Y, Z в практике продаж ;

- навыки применения современных психологических приемов и эффективных техник и инструментов продаж продуктов и услуг для повышения эффективности своей работы.

**Максимальная практикоориентированность** достигается использованием практических заданий, ролевых игр, ситуационных задач, психогимнастических упражнений, активизацией и осмыслением опыта самих слушателей.

**Тренинг предназначен** для менеджеров, продавцов, страховых, коммерческих, сетевых агентов, специалистов по маркетингу и всех тех, для кого продажи представляют особую важность.

**Опытный бизнес-тренер** - дипломированный психолог, преподаватель психологии, коуч международного уровня, специалист по гармонизации личности, товаровед высшей квалификации, руководитель центра помощи семье и бизнесу "Обыкновенное чудо" Берзегова Рима.

**Программа тренинга** рассчитана на 32 часа, включая самостоятельную работу.

 Слушатели обеспечиваются **раздаточными материалами, содержащими** теоретическую и методическую информацию по изучаемым темам, а также тренировочные задания и упражнения.

**По окончании курса** слушатели получают документ установленного образца Института предпринимательства и торговли ТПП.