**Программа вебинара**

**16 ноября 2018 года**

**«Основы маркетинга: навыки эффективного**

**привлечения и удержания клиентов»**

Вебинар нацелен на развитие навыков выстраивания эффективных коммуникации с потенциальными и существующими клиентами. В ходе тренинга изучаются основы сегментации целевой аудитории, выделения ключевых триггеров для позиционирования собственного предложения с целью привлечения внимания целевых аудиторий, развития их интереса к предложению и заключения сделки.

**Цели и задачи вебинара**

1. Рассмотреть основные принципы привлечения, удержания и построения долгосрочных отношений с клиентами компании;
2. Помочь участникам провести аудит существующих в компании моделей взаимодействия с клиентами;
3. Познакомить участников со способами построения долгосрочных взаимовыгодных отношений с клиентами.

**Программа вебинара:**

**Основы маркетинга в текущей экономической ситуации. Переход от 4Р к 7Р+s.**

Специфика процесса маркетинга и продаж на рынке Н2Н.

«Портрет» клиента: от эры дефицита в эру индивидуализма

Модель потребительского поведения AIDAs

Персонализация в отношениях с клиентом

Характер принятия клиентом решения о покупке

Осознаваемые и неосознаваемые поведенческие и психологические реакции человека

Сегментация целевых аудиторий

Определение ключевых контактов – лиц, принимающих решение

Стратегия выявления потребностей (профессиональных, личных, явных, скрытых) клиента, прогнозирование сложностей в коммуникации

**Позиционирование продукта**

Как презентовать продукт клиенту? Модель WHW

Определение уникальных потребительских ценностей продуктов компании

Свойства, преимущества и выгоды (технология FAB) — описание товара в терминах выгоды клиента.

Использование ценностных категорий и потребностей клиента для корректного позиционирования продукта

Формирование и трансляция основного информационного посыла для целевой аудитории

Убедительная и доказательная аргументация: инвентаризация ярких деталей и интересных клиенту фактов

Работа с возражениями клиента, превращение сложностей в коммуникациях в еще один шаг к продаже продукта

**Ведущая вебинара:**

****

**Коробейникова Антонина Николаевна**

Сертифицированный бизнес-тренер. Специализируется в области деловых коммуникаций и управления информационными потоками. Проводит тренинги на русском и английском языках.

Профессиональный опыт включает педагогическую и административную деятельность, а также свыше 14 лет работы по направлению маркетинг, реклама и PR. Возглавляла направления маркетинговых коммуникаций и пресс-офисы в таких компаниях, как Adecco, HPS Group, Swissotel Krasnye Holmy.

Преподаватель Русской Школы Управления (uprav.ru)

Приглашенный преподаватель Всероссийской Академии Внешней Торговли (vavt.ru)

Редактор портала об обучении и изучении иностранных языков Lingvovisor.ru

Обладатель двух красных дипломов о высшем образовании (лингвистика, связи с общественностью). В студенческие годы – стипендиат компании Coca-Cola.

Прошла курсы повышения квалификации в Лондонской Школе PR и Русской Школе Управления, а также стажировку в Швейцарии.

Свободно владеет английским языком. Говорит на немецком и турецком языках.

Автор ряда публикаций в СМИ и на онлайн порталах: Психология эффективной жизни, Служба PR, Административный директор, mediabitch.ru, Новости СМИ, Marketing-in-Russia, HR-tv.ru и других

**Целевая аудитория вебинара:**руководители высшего и среднего звена

**Время проведения вебинара:** **16 ноября 2018 г.** **с 09-00 до 12-00** по клнг. времени.

**Участники вебинара могут принимать участие**:

1. Дистанционно через интернет на своем рабочем месте;
2. Дистанционно через интернет на своем домашнем компьютере.
3. Имеется возможность участвовать с планшета или смартфонов.

Участники вебинара получают именной электронный сертификат **установленного образца** Международного института менеджмента ТПП РФ**.**

**Дополнительно:** участникам вебинара после проведения мероприятия предоставляется на месяц интернет-ссылка записи вебинара для просмотра в офлайн-режиме.

**Стоимость участия в вебинаре:**

**1. Для специалистов из организаций
(скидка 10% при регистрации 2-х и более участников) - 4000 рублей**

**2. Для специалистов из организаций членов ТПП - скидка 20 %**

**Регистрация заканчивается: 15 ноября 2018 г.**

**Регистрация на вебинар (интернет-семинар) на сайте:**

[**http://www.ipt.kaliningrad-cci.ru/**](http://www.ipt.kaliningrad-cci.ru/) **;** [**http://kaliningrad.tpprf.ru/ru/announcements/**](http://kaliningrad.tpprf.ru/ru/announcements/)

Далее зарегистрированному участнику будет по электронной почте выслан счет на безналичную оплату и ближе к проведению вебинара интернет-ссылка для входа в систему.

**Техническая проверка компьютерного оборудования слушателей вебинара состоится: 15 ноября 2018 г. в 12-00 по московскому времени по интернет-ссылке** [**https://go.myownconference.ru/x/Test**](https://go.myownconference.ru/x/Test)

**Тест интернет соединения с оболочкой -** [**https://myownconference.ru/tester**](https://myownconference.ru/tester)

**Для участия с планшетов или смартфонов необходимо установить приложение MyOwnConference:**

**Арр Store <https://itunes.apple.com/ru/app/myownconference/id1067798941?mt=8>**

**Google play <https://play.google.com/store/apps/details?id=air.com.dosware.myconference&hl=ru>**

**Телефон для справок: (4012) 590 673** (Куркин Геннадий Витальевич);

**E-mail:** **ipt@kaliningrad-cci.ru**

Приложение 1.

**Технические требования к участию в вебинаре**

**(интернет-семинаре):**

Для участия в вебинаре Вам понадобится компьютер (ноутбук), подключенный к интернету с акустикой, дополнительно можно подключить вебкамеру и микрофон.

Рекомендуемая скорость соединения составляет от 256 kbps. Эта скорость доступна практически на любом подключении в офисе или дома (LAN, ADSL, WiFi).

Формат вебинара позволяет сохранить качество обучения: каждый слушатель видит и слышит преподавателя, видит слайды, может скачать учебные материалы и заполнить задания, в любой момент может задать онлайн-вопрос преподавателю или другим участникам.

**Техническое тестирование участников вебинара состоится: 15 ноября 2018 г. в 12-00 по моск. времени по интернет-ссылке https://go.myownconference.ru/x/Test**

**Уважаемые участники вебинаров!** Мы рады сообщить Вам, что теперь участвовать в вебинарах можно при помощи мобильных устройств (смартфоны и планшеты на операционных системах: Android и IOS) в приложении **MyOwnConference**

Рекомендуем пользоваться интернет-браузером **Google Chrome.**

**Правила участия в вебинаре:**

* 1. Всем участникам вебинара необходимо заранее регистрироваться, протестировать и настроить своё компьютерное оборудование (Организаторы вебинара не несут ответственность за неправильно настроенное оборудование, программное обеспечение участников вебинара и нарушения работы местных интернет-провайдеров, предоставляющие услуги интернет-связи участникам вебинара. В работе вебинара не считаются дефектами незначительные малозаметные задержки видеоизображения и звука).
	2. Участникам вебинара запрещено флудить в чате вебинара (писать некорректные, бессмысленные, многократно повторяемые какие-либо слова и фразы). Нарушители после предупреждения будут забанены (для них будет закрыта возможность писать в чате). Просьба быть вежливыми – Ваши сообщения видят Ваши коллеги из других регионов.
	3. При входе в систему вебинара участники вебинара обязаны вводить свои верные данные: Ф.И.О., наименовании организации, города и др. (Пример: Иванов, ТПП, Москва). Участники с неопределенными данными после предупреждения будут удалены из системы.