### ПРОГРАММА КУРСА «МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ. Искусство продаж»

**Практика эффективного делового общения:**

1. Правила успешной деятельности менеджера по продажам.
2. Специфика деятельности менеджера по продажам в разных видах продажах B2B, B2C.
3. Внутренняя структура человека.
4. Виды информации.
5. Установление позитивного вербального (речевого) контакта:
   * Самопрезентация. **Тренинг «Самопрезентация».**
   * Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение. **Тренинг «Три реакции».**
   * Как работать с агрессивным клиентом
   * Три шага, снижающие напряженность
   * Психологические приёмы, помогающие сохранить спокойствие в общении с агрессивными людьми
   * Приём эффективной коммуникации «Употребление в своей речи слов и предложений из речи собеседника». **Тренинг «Конкретная ситуация в магазине».**
   * Приём эффективной коммуникации «Умение слушать – критерий коммуникабельности».
   * Вопросы в диалоге с собеседником.
   * Умение делать комплименты. **Тренинг «Примеры комплиментов».**
   * Типология людей.
   * Упражнение для выработки позитивного образа мышления.
6. Установление позитивного невербального контакта (невербалика в продажах):
   * Страхи клиента в работе менеджера по продажам.
   * Невербальная информация в процессе общения.
   * Техники невербального общения для повышения продаж.
   * Техники невербального общения.
   * Сигналы невербального общения в процессе переговоров (невербалика в переговорах).
   * Пространство и работа с клиентом.
   * Основы клиеноориентированного подхода в продажах (АВСD/DISC)

**Технология эффективных продаж. Этапы заключения сделки (продажи товара)**

1. Воронка продаж как эффективный инструмент анализа
2. Этап 1. Сбор информации о клиенте:
   * Профессионально поставленные вопросы – залог и суть успеха.
   * **Тренинг «Начало общения с клиентом».**
   * **Тренинг «Переформулирование».**
   * Приём эффективной коммуникации «Забудьте союз «но» и замените его союзом «и».
   * Общие принципы работы менеджера с клиентом
   * Язык общения с клиентом.
   * Приём эффективной коммуникации «Как правильно задавать вопросы»
   * Эффективные фразы.
3. Этап 2. Презентация:
   * Цели презентации.
   * **Тренинг «Приём «Вопрос в монологе».**
   * Работа с групповым клиентом.
4. Этап 3. Работа с возражениями клиента:
   * Работа с возражениями клиента.
   * Правила работы с возражениями.
   * Эффективная технология в работе с возражениями.
   * Эффективная обработка возражений (скрипты).
   * Стандартные ошибки при работе с возражениями.
   * **Тренинг «Ответы на возражения».**
   * Переговоры о цене.
5. Этап 4. Завершение работы с клиентом:
   * Пробное завершение сделки.
   * Приемы завершения сделки, которые можно применять на любом этапе
   * СПИН – продажи.
   * Техника и метод СПИН – продаж. Научитесь продавать так, чтобы покупали!

**Телефонный маркетинг. Холодные звонки. Продажи по телефону.**

1. Общая информация:
   * Вступление к разговору
   * **Тренинг «Вступление в телефонном разговоре».**
   * Разговор с клиентом по телефону. Десять заповедей.
   * Домашние заготовки
   * Статистический учет как средство увеличения продаж.
   * Возможности автоответчика.
   * Специальные предложения
   * Сосредоточьтесь - и успех не заставит себя ждать.
   * Причины поражений в телефонном маркетинге.
2. Холодные звонки:
   * Перед тем как звонить, надо подготовиться.
   * Обязательно вести статистику и учёт.
   * Цели телефонного контакта.
   * Работа с секретарём клиента.
   * **Тренинг «Конкретная ситуация. Холодный звонок».**
   * Таким образом, в итоге.
   * Ответы на возражения.
   * **Тренинг «Конкретная ситуация. Звонок оптовому дилеру».**
   * Продажи по переписке.
   * Пять работающих триггеров.