### 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.