

Психология влияния на клиента

Цель	Улучшение качества работы менеджеров с клиентами в процессе ведения переговоров
Методика	Разбор демонстрационных ситуаций, ролевые игры с анализом наиболее показательных моментов видеозаписи с определением моделей поведения, подача нового материала в интерактивном режиме
Ожидаемые результаты	Участники <ul style="list-style-type: none">• смогут наглядно увидеть причины своих неудач, возникающих в процессе совершения ими переговоров, приобретут навыки устранения этих причин• научиться лучше понимать клиента и оказывать на него влияние в процессе переговоров• улучшат результативность переговоров со сложными клиентами• будут более мотивированы и заинтересованы в работе после тренинга• получат новый инструмент и толчок для своего профессионального развития Компания <ul style="list-style-type: none">• сможет повысить продажи
Содержание	Причины возникновения дискоммуникации с клиентами и что поможет их устранить <ul style="list-style-type: none">• Что лежит в основе восприятия и интерпретации информации человеком• Причины возникновения сложностей в коммуникации между клиентом и менеджером и как их устранить• На чем строится отношение клиента к менеджеру по продаже во время переговоров• Как менеджер по продаже может сознательно повлиять на подсознательные оценки клиента во время переговоров• Пять отношений менеджера по продаже к клиенту, определяющие успех Развитие навыков коммуникации при переговорах <ul style="list-style-type: none">• Совершенствование навыков, помогающих получить от клиента оценку существующих фактов в его/ее ситуации• Как увидеть сигналы заинтересованности клиента в сотрудничестве• Развитие навыков оказания влияния на клиента в процессе продажи идеи о сотрудничестве• Модели поведения, позволяющие избежать ухудшения отношений с клиентом в типичных сложных ситуациях• Как избежать конфронтации с клиентом при рассмотрении его/ее возражений