

Активный Сбыт: стимуляция дополнительной покупки

Целевая группа	Тренинг предназначен тем работникам сервиса, которые общаются с клиентом напрямую
Цель	Тренинг дает методы и навыки по развитию своего опыта воздействия на клиента
Методика	В программе тренинга используются дискуссии, мозговые штурмы, деловые и ролевые игры, видеоанализ, позволяющие отработать необходимые навыки оценки компетенций. Тренинг проводится в режиме интенсивного интерактивного взаимодействия ведущего и участников. Для эффективного усвоения материала участники получают подробный раздаточный материал и личные рекомендации тренера. Анализ телефонных звонков.
Содержание	<p>Значение сервиса, ориентированного на клиента для увеличения конкурентоспособности фирмы</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> влияние повторной продажи клиенту на доход фирмы<input type="checkbox"/> сервис, ориентированный на клиента и его соответствие с желаниями клиента <p>Качество обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> критерии оценки качества обслуживания<input type="checkbox"/> влияние ожиданий и привычек клиента<input type="checkbox"/> влияние деятельности фирмы и сотрудничества работников на качество обслуживания <p>Значение позитивизма при обслуживании</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> развитие позитивизма в себе<input type="checkbox"/> позитивное мышление как часть качественного обслуживания <p>Создание положительных впечатлений о себе</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> создание положительного первого впечатления<input type="checkbox"/> позитивные выражения <p>Результативные переговоры по продаже</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> создание доверительных отношений с клиентом<input type="checkbox"/> выяснение ситуации клиента<input type="checkbox"/> использование вопросов для активизации сделки<input type="checkbox"/> построение грамотных аргументов<input type="checkbox"/> типы возражений и их рассмотрение<input type="checkbox"/> нацеливание на решение<input type="checkbox"/> принципы создания дополнительной покупки клиентом<input type="checkbox"/> инструменты влияния на клиента с целью увеличения заказа<input type="checkbox"/> причины срывов дополнительной покупки и как их можно избежать