

Индивидуальный подход к клиентам

Цели:

- Развитие компетенций менеджера: гибкость, уверенность, ориентация на клиента, убедительность;
- Научить учитывать индивидуальные особенности клиентов для развития доверительных рабочих отношений для заключения сделки по продаже.

Польза для участников:

- Научатся методам работы с разными типами клиентов;
- Смогут определять конкурентные преимущества важные для различного типа клиентов.

Содержание программы

Стили обработки информации и принятия решения

- Психологический процесс, как люди обрабатывают информацию и принимают решение о сделке
- Диагностика собственного стиля принятия решения
- Построение эффективных переговоров для каждого из стилей
- Подготовка к переговорам
- Какую тактику выбрать? Где наши сильные стороны? Чем мы готовы пожертвовать?
- Открытие переговоров. Как лучше начать переговоры
- Выяснение ситуации клиента

Аргументация различным типам клиентов

- Как адаптировать свой стиль к стилю партнера
- Подведение к решению. Какие аргументы важны для каждого стиля
- Нацеливание на долгосрочное сотрудничество. Рекомендации по продаже каждому из стилей

Воздействие на группу лиц, задействованных в принятии решения

- Специфика влияния на группу лиц
- Указания к эффективному проведению переговоров с группой лиц
- Направление группы на принятие решения

Техника управления возражениями

- Методы рассмотрения возражений
- Рассмотрение возражений с группой клиентов
- Как преподнести негативную новость клиенту, сохранив с ним доверительные отношения
- Развитие отношений с клиентом и долгосрочное сотрудничество