

Как построить систему продаж постоянным клиентам? Программы лояльности для постоянных клиентов.

Управление продажами

Москва

16 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Сколько стоит Ваш один клиент?

- Путь клиента
- Как построить в компании систему account management – систему работы с постоянными клиентами?
- Как работать с клиентской базой?
- Начинаем вести клиентскую базу
- Каким образом собирать контакты у клиентов?
- Какую информацию собираем у клиентов?
- Гибкая модель разветвления коммуникаций с клиентской базой
- Система повторных продаж текущим клиентам
- Как зарабатывать больше прибыли, продавая постоянным клиентам?
- Система постоянных касаний Ваших клиентов
- Сегментирование имеющейся клиентской базы АБВ анализ
- Как вернуть потерянных клиентов?

Продуктовая линейка как инструмент маркетинга

- Увеличение среднего чека
- Технология Upsell
- Как увеличить средний чек?
- Управление частотой посещения и средним чеком
- Скидки. Дисконтные карты
- Бонусы система тарифов
- Часто задаваемые вопросы

Автоматизация системы продаж. CRM

- Управление бизнес-процессами в системе продаж
- Описание бизнес-процессов
- Воронка продаж. Как построить и контролировать результаты?
- Инструкции для персонала
- Регламентация процесса продаж
- Что и как регламентировать?
- Как создать работающие регламенты?
- Автоматизация работы с документами в продажах
- Шаблоны необходимых документов
- Оцифровка и контроль процесса продаж и обслуживания клиентов
- Что и как контролируем?
- Внедрение системы показателей KPI
- Количественные и Качественные критерии KPI для контроля
- Чек листы для контроля

Внедрение программного обеспечения CRM систем

- Customer Relationship Management
- Прикладное программное обеспечение CRM системы Автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами
- Виды CRM систем
- Обзор рынка CRM систем
- Основной функционал и возможности CRM систем
- Как выбрать и внедрить CRM систему
- Внедрение программного обеспечения CRM систем
- Подводные камни. На что необходимо обратить внимание?

Программы лояльности для клиентов

- 12 законов клиентской лояльности
- Основные индикаторы лояльности клиентов
- Как выстроить систему касаний клиента?
- Программы лояльности для постоянных клиентов
- Виды программ поощрения лояльности клиентов
- Планирование программы лояльности
- Нематериальные составляющие программ удержания клиентов
- Материальные формы поощрения лояльности
- Затраты на программы удержания клиентов и поддержание их лояльности
- Использование современных технологий при развитии лояльности клиентов
- Оценка результатов программ поощрения лояльности

Система клиентского сервиса качественного обслуживания клиентов

- Как превосходить ожидания клиентов?
- Составляющие клиентского сервиса
- Точки контакта с клиентом
- Система качественного обслуживания клиентов
- Сервисный план и его реализация
- Оптимизация клиентского сервиса
- Управление системой клиентского сервиса
- Внедрение стандартов продаж
- Анкетирование клиентов
- Как запустить сарафанное радио?

Стандарты (скрипты) продаж и обслуживания клиентов

- Стандарты продаж и обслуживания клиентов и корпоративная культура компании
- Пошаговые алгоритмы продаж и ведения диалога с клиентом
- Эффективные инструменты для работы с клиентом
- Стандарты и скрипты продаж
- Скрипты (сценарии продаж) на разных этапах работы с клиентами
- Виды скриптов в зависимости от этапов воронки продаж и этапов работы с клиентом
- Корпоративная Книга продаж
- Содержание книги продаж и ее разделы
- Повышение эффективности работы торгового и контактного персонала
- Обучение менеджеров по продажам

Методы проведения:

- Мини-лекции
- Дискуссии
- Работа в малых группах
- Кейсы
- Деловые и ролевые игры
- Программой также предусмотрена видеосъемка отдельных фрагментов семинара с последующим обсуждением отснятого материала (видеоанализ).

Тарифы на участие

БЮДЖЕТ

16 950 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)
- Презентация курса в электронном виде

- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

СТАНДАРТ

18 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

В стоимость входит:

все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.
