Тренинг. Мастерство продаж товаров класса «Элит» и «Люкс»

Управление продажами

Москва 8-16 академических часов Семинары и тренинги Сертификат

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

СТАНДАРТЫ СЕРВИСНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ПРОДАЖАХ КЛАССА «ЛЮКС»

- Клиент - ориентированный подход к продажам
- Правильное понимание продажи (работа с установкой сотрудника)
- Десять заповедей общения с клиентами
- Стандарты сервисного поведения

ЛИЧНОСТЬ ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА ЭЛИТНОЙ ПРОДУКЦИИ

- Навыки самопрезентации при продаже
- Создание собственного позитивного имиджа продавца-консультанта
- Навыки уверенного делового поведения
- Речевые характеристики: как грамотно разговаривать с потенциальным Клиентом?
- Приемы, препятствующие "профессиональному выгоранию": настройка эмоционального состояния, ролевые позиции, разделение внимания, выработка позитивного отношения к Клиенту
- Развитие внутренней мотивации при продаже элитной продукции
- Профессиональные навыки специалистов работающих в сфере элитных продаж
- Роли продавца-консультанта товаров «Элит»
- Стили поведения продавца-консультанта элитного бренда

ПОКУПАТЕЛЬ ТОВАРА КЛАССА «ЛЮКС»

- Практикум: Составление портрета клиента
- В чем отличия покупателей элитных товаров от других покупателей?
- В чем мотивация покупателей при совершении покупки класса «Элит»?
- Повышение мотивации покупателя к приобретению товара класса «Люкс» и «Элит»
- Вопросы для выявления мотивирующих факторов
- Ведущие потребности Клиента при покупке элитной продукции
- Как потенциальный Клиент принимает решение о покупке элитной продукции?
- Факторы, влияющие на покупательское решение

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖ ТОВАРОВ КЛАССА «ЛЮКС»

- Специфика продажи товаров класса «Люкс»
- Психология торговли о продажах элитной продукции
- Какая помощь может понадобиться клиенту?
- Значение коммуникации с клиентом в продажах класса люкс
- Каналы коммуникации и их влияние на принятие решения о покупке клиентом
- Вербальные и невербальные каналы коммуникации
- Коммуникация по телефону, в переписке и очно. Чем отличается и в чем специфика каждого формата коммуникации

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПОКУПАТЕЛЕМ

- Приветствие клиента
- Контакт с клиентом. Установление и удержание контакта
- Культура речи. Деловой этикет
- Психологический настрой на запрос Клиента
- Продавец-консультант в роли эксперта

ВЫЯСНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- Критерии личности (ценности) покупателя
- Критерии заинтересованности (мотивы) покупателя
- Вопросы для выявления мотивирующих факторов
- Использование вопросов при прояснении ожиданий клиента
- Правила постановки вопросов покупателю
- Отработка навыков активного слушания, постановки вопросов и суммирования

Отправьте нам сообщение

- Повышение мотивации покупателя к приобретению товара класса «Люкс» и «Элит»

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРОДУКТА КЛАССА «ЭЛИТ»

ИЗВЕСТНЫЙ БРЕНД - ОСНОВА ДЛЯ УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ ЭЛИТНОЙ ПРОДУКЦИИ

- Специфика продаж элитной продукции известных брендов
- Как использовать характеристики бренда для влияния на покупательское решение?
- Что и как рассказывать потенциальному Клиенту о продукции?
- Критерии продукта (услуги)
- Преимущества товара (услуги)
- Выгоды товара (услуги)
- Уверенное поведение при представлении и презентации продукта класса «Элит» и бренда
- Повышение мотивации достижения в отношении приобретения элитных товаров у покупателей
- Навыки аргументированного подведения к выбору более дорогого товара и услуги
- Презентация на языке выгод для клиента
- Эффективное донесение смыслов и ценностей премиальных товаров и услуг
- Обработка факторов ценового порядка

РАБОТА ПРОДАВЦА С СОМНЕНИЯМИ И ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- Главный принцип при работе с возражениями
- Основные типы возражений
- Базовая схема преодоления возражений
- Речевые формулы ответов на возражения
- Способы изменения состояния и настроения Клиента
- Работа с капризным Клиентом
- Практикум: возражения (дорого, хочу скидку, в другом салоне дешевле…)

ПОВЕДЕНИЕ КОНСУЛЬТАНТА ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- Способы поведения продавца, нейтрализующие конфликты
- Работа с возражениями
- Работа с рекламациями
- Каких типов ответов на рекламации необходимо избегать?
- Работа продавца с эмоциональным всплеском
- Завершение процесса персональной продажи
- Способы завершения продажи
- Благодарность покупателю
- Формирование наилучшего последнего впечатления

РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

- Как наше эмоциональное состояние влияет на качество коммуникации
- Эмоции и чувства. Колесо Плутчика
- Алгоритм управления эмоциями
- Эмоции и набор физических реакций
- Управление эмоциями других людей
- Эмоциональное влияние в сложном разговоре

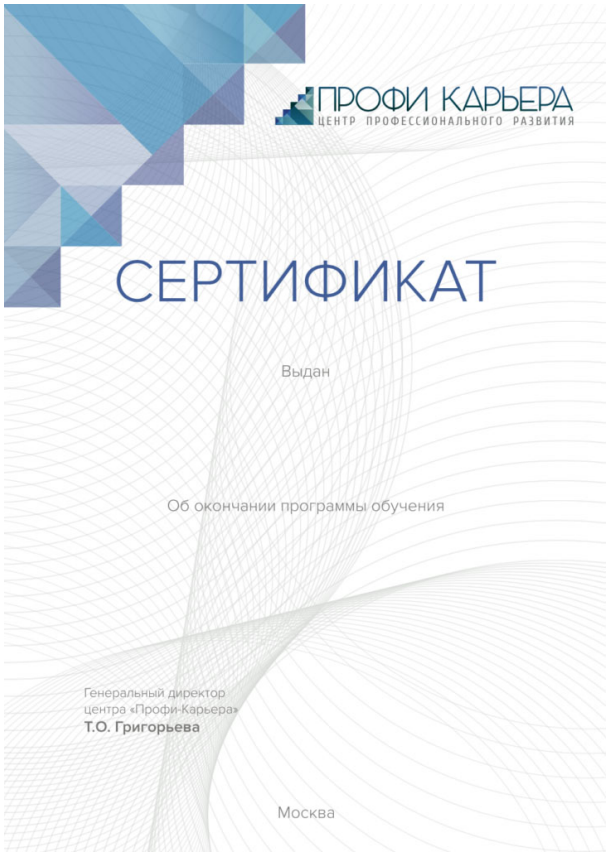
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ПОКУПАТЕЛЕМ С ПОМОЩЬЮ ТИПОЛОГИИ DISC

- Какие бывают типы личности и чем они отличаются
- Как понимание типа личности человека помогает в работе с ним
- Методы экспресс диагностики
- Особенности установления контакта с разными типами личности
- Какие сложности с разными типами личности могут возникать, какие инструменты влияния работают наиболее эффективно
- Распознавание типа личности с помощью вербальных, невербальных, паравербальных проявлений
- Техники позволяющие воздействовать на оппонента: отзеркаливание, аргументация на одном языке, техники подстройки, транзактный анализ, ТАП техника убеждения

ДОКУМЕНТ, ВЫДАВАЕМЫЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ ИМЕННОЙ СЕРТИФИКАТ:

Отправьте нам сообщение



ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Строганова Ольга:

- Автор обучающих программ
- Эксперт по обучению персонала
- Ведущий тренингов по клиентскому сервису, эффективным коммуникациям

Отправьте нам сообщение