

## Мастерство продаж товаров класса «Элит» и «Люкс»

### Управление продажами

Москва

8 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

### 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
- 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
- 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

## Поведение продавца-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

---

## Тарифы на участие

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт [www.seminarna.ru](http://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.

---