

## **Тренинг «Мастер продаж в торговом зале»**

Продолжительность тренинга 10 уч/ч, проводится по адресу:  
**г. Минск, ул. Сурганова, 1, корп.2**, а также дистанционно.

Дата проведения: **Прием заявок**

Регистрация слушателей проводится на основе заявки, заполненной по форме и отправленной по факсу или электронной почте. В ней должны быть указаны фамилия, имя, отчество специалистов (**на русском и белорусском языках**) которые направляются на обучение, должность, контактные телефоны, электронный адрес. А также оформить (заполнить, подписать и поставить печать) три экземпляра договора и акта приема оказанных услуг и выслать в институт почтой, предварительно оплатив услуги по проведению семинара.

Предлагаем направлять в наш адрес возможные предложения и актуальные для Вашей организации вопросы в рамках заявленной тематики, которые будут доведены до лектора и рассмотрены в ходе семинара -тренинга.

**Цель тренинга** – сформировать у сотрудников умение владения техниками продаж в торговом зале, сделать их профессионалами своего дела, и, как следствие – вывести продажи на новый более продуктивный и результативный уровень.

**На кого рассчитан тренинг** – для руководителей подразделений продаж, менеджеров по продажам (продавцов) розницы в торговом зале

### **Программа тренинга**

Часть 1. Введение в тему. Специфика и особенности розничных продаж. Разновидности розничных продаж: транзактная, консультационная, экспертная, доверительная. Этапы продаж: краткий экскурс.

Часть 2. Подготовительный этап. Работа с установками. Ключевые качества продавца в розничных продажах; Концепция «Хозяин-Гость». Входим «ресурсное состояние», создаем позитивный настрой; Установка: Продавец – звучит гордо Эмпатия и ее роль в продажах. Правила эмпатии.

Часть 3. Приветствие и установление контакта с клиентом. Определение и особенности термина «контакт» в продажах. Что делает контакт эффективным. Роль первого впечатления в установлении контакта. Составляющие первого впечатления. Роль невербалики в установлении контакта. Фразы, убивающие продажи на начальном этапе. Приветствие клиента: правила приветствия и рекомендуемые фразы приветствия. Типичные ошибки на этапе установления контакта. Типажи клиентов и техники установления контакта с каждым из типажей.

Часть 4. Прояснение запроса клиента. Что такое запрос клиента и для чего нужно его прояснять. Воронка вопросов – как инструмент прояснения запроса: типы вопросов. Правила задавания вопросов. Как правильно слушать

и слышать клиента. Техники активного слушания. «Позитивное подкрепление» на этапе прояснения Ключевой мотив покупателя. Маркеры распознавания. Типовые ошибки продавца на этапе прояснения запроса

Часть 5. Презентация решения. Составляющие эффективной презентации. Концепция ХВП "Радио" и "Эмоцио" в презентации; Алгоритм «4Д».

Часть 6. Работа с возражениями клиента. Задачи продавца на этапе работы с возражением. Формирование «правильного» отношения к возражениям. Принцип «Пятна на рубашке». Разновидности возражений (первичные/вторичные; истинные/ложные; типовые/специфические): особенности каждого из них. Алгоритм работы с возражениями. Первичные возражения (фразы-сопротивления) и работа с ними. Возражения по цене и работа с ними. Возражение «Я подумаю» и работа с ним. Типичные ошибки продавцов на этапе работы с возражениями.

Часть 7. Завершение сделки. Позитивное прощание. Цель продавца на этапе заключения сделки. Сигналы о готовности клиента совершить покупку. Целевые действия на этапе завершения сделки. Как правильно взять контакт у клиента. Алгоритм завершения сделки. Фразы, подталкивающие клиента к покупке. Если клиент колеблется в решении. Позитивное прощание с клиентом.

#### **Формат тренинга:**

**ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЕ** (вебинары) - 4 дня по 2,5 ак./ч. Данный формат позволит Вам легче вписать этот тренинг в свою рабочую нагрузку без лишних временных и финансовых затрат на проезд и т.п. Вебинар предполагает как теоретическую часть, так и практическую (задания по каждой теме, кейсы, видео-разборы и пр.).

**ОФЛАЙН-ОБУЧЕНИЕ** ("Живой" формат) - 2 дня по 5 ак./ч. Данный формат тренинга предполагает практическую отработку с каждым участником пройденных техник, что повышает эффективность обучения. Практическая часть тренинга проходит, в основном, в формате диалога, где один участник выполняет роль менеджера по продажам (продавца), а второй – покупателя. Именно этим обусловлено небольшое количество участников тренинга (до 8 человек).

#### **Автор и ведущая тренинга:**

Готовская Ирина, бизнес-тренер, победитель 3-го Всероссийского конкурса «Мастер бизнес-тренинга» - 2-е место в номинации «Бизнес-тренер профессионал в сфере деловых коммуникаций». Автор и руководитель проекта «Pride Consulting» (бизнес-консультирование, разработка и проведение тренингов и семинаров).

Заявки на обучение просим присылать:

- ✓ по факсу: (017) 378-27-30,
- ✓ E-mail: [seminar@economics.basnet.by](mailto:seminar@economics.basnet.by).

**Контактная информация по вопросам проведения обучающих курсов:** Вилейко Людмила Павловна, ведущий специалист отдела научно-организационной работы тел. (017) 378-27-30; +375 29 709 56 53.