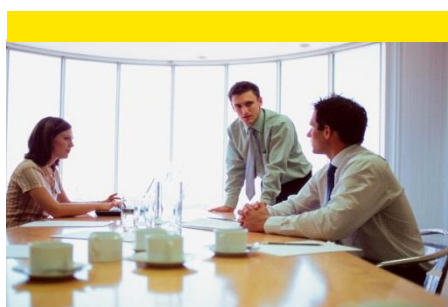


Работа с возражениями



Продолжительность

1 день /8 академических часов
6 CPD-единиц /7 CPE-часов

«Умейте встать на позицию другого человека и понять, что нужно ему, а не вам. С тем, кто сумеет это сделать, будет весь мир».

Д. Карнеги

Чем будет полезен данный тренинг?

Возражения - это одна из самых актуальных проблем для всех, кто участвует в переговорах и работает с клиентами. Причина в том, что сталкиваются с возражениями практически все, а уверенно работать с ними могут лишь немногие.

Как правило, продавцы не придерживаются четкого алгоритма и не имеют разработанных стандартов ответа на возражения.

Многие знают, что нужно присоединиться к словам клиента. Но на практике большинство продавцов ограничиваются словами «да, но...», а затем продолжают доказывать свою позицию. Естественно, что после этого клиент чувствует, что его не слышат.

Секрет успешной работы с возражениями - это правильный настрой, подкрепленный отработанными стандартами.

На тренинге участники:

- ▶ Выработают установки, помогающие достигать результата в работе с возражениями
- ▶ Узнают эффективный алгоритм работы с возражениями и стандарты ответа на типичные возражения
- ▶ Применяют полученные знания на практике и обретут умения, необходимые для успешных переговоров с клиентами
- ▶ Получат индивидуальную обратную связь для дальнейшего развития своих навыков.

Целевая аудитория

Руководители и сотрудники отделов продаж, специалисты и менеджеры, которые проводят переговоры с клиентами и партнерами.

Цели тренинга

В результате тренинга участники приобретут:

- ▶ Понимание причин возникновения возражений
- ▶ Знание алгоритма работы с возражениями и эффективных способов ответа на типичные возражения
- ▶ Умение преодолевать возражения клиента на всех этапах продажи.



Место и время проведения

Обучение проводится в открытом формате в Академии бизнеса EY с 09:30 до 17:00.

Сертификаты

Сертификат Академии бизнеса EY.

Как зарегистрироваться на тренинг?

Заполните, пожалуйста, регистрационную форму на сайте: <http://bit.ly/contactEY>

Рекомендуемая схема обучения

Телефонные переговоры

Технология продаж

Работа с возражениями

Эффективные переговоры

Методология преподавания

- ▶ Обучение проводится в интерактивной форме. Формат тренинга предполагает выполнение практических заданий, участие в дискуссиях, ролевых играх, упражнениях
- ▶ Обучение проводится на русском языке
- ▶ Участники тренинга получают специально разработанные учебные материалы.

Работа с возражениями**Программа тренинга****Несогласие клиента**

- ▶ Виды несогласия: явное, скрытое. Способы работы со скрытым несогласием
- ▶ Отличие сомнения от возражения. Причины возникновения возражений
- ▶ Ролевая игра «Знакомство с родителями»

Преодоление барьеров перед ответом на возражение

- ▶ Психологический настрой. Корректировка установок на работу с возражениями
- ▶ Принцип психологического айкидо

Техника работы с возражениями

- ▶ Последовательность ответа на возражение. Алгоритм работы с возражениями «ППВ».
- ▶ Определение позитивной потребности, стоящей за возражением
- ▶ Снятие негатива. Способы присоединения к высказыванию клиента

- ▶ Вопросы для уточнения потребности клиента

- ▶ **Практическое упражнение: отработка ответа на возражение**

Стандарты ответа на возражения

- ▶ Определение типичных возражений. Группировка возражений
- ▶ Способы ответа на типичные возражения
- ▶ **Практическое упражнение: выбор способа ответа на возражения клиента**

Формирование уверенности в работе с возражениями

- ▶ Возникновение возражений на разных этапах продажи. Готовность к работе с возражениями
- ▶ **Практическое упражнение: отработка инструментов работы с возражениями.**