**Семинар – тренинг**

**«Эффективные личные продажи ».**

Продолжительность тренинга: 8 астр. часов.

**Основная цель тренинга:**

* Оценить целевые группы клиентов и обсудить их ключевые потребности.
* Рассмотреть возможности предлагаемых товаров/услуг (Т/У) с точки зрения удовлетворения ключевых интересов и потребностей целевых групп.
* Продумать варианты создания мотивации у заказчика на сотрудничество с нами.
* Обсудить тактику ведения переговоров с разными целевыми группами в случаях нашего выхода на клиента и в условиях его (клиента) выхода на нас.
* Проанализировать различные тактики и подходы ведения переговоров при продаже Т/У, в том числе и заказчиками, применяющими жёсткие тактики и манипуляции в ходе обсуждения.

**Методика:** Семинар проводится в интерактивном режиме интенсивного взаимодействия ведущего и участников. В программе используется мини-лекции, групповые упражнения и межгрупповые дискуссии, деловые и ролевая игра. Для эффективного усвоения материала участники тренинга разбирают ситуации, связанные с их практической деятельностью.

**Программа тренинга:**

1. **Что мы продаём** **? Кто наш клиент ? Что хочет получить наш клиент от использования нашей услуги ?** Опасения клиента, критерии принятия решения

*Групповая работа: Составление таблицы «Целевые группы клиентов – Что хотят получить клиенты, используй наш Т/У, критерии принятия решения». Смотрим на нашу услугу глазами потребителя.*

1. **Что делают наши конкуренты для удовлетворения наших клиентов ? Ключевые факторы успеха (КФУ) в отрасли?** *Групповая работа: Что хочет наш клиент – Что делают наши конкуренты КФУ.*
2. **Наши ресурсы – способности в плане соответствия КФУ.**

*Групповая работа: Какие есть значимые разрывы: наши способности* *КФУ?*

1. **Наша услуга.** Выгоды – преимущества – характеристики . Отслойка от конкурентов (наше УДТ)

*Групповая работа: составление таблицы «выгоды - преимущества –характеристики».* **Наше коммерческое предложение («холодное» обращение) с позиции интересов и потребностей клиента.** Ценность нашего предложения. Вызывает ли интерес у клиента ? Позитивные манипуляции при презентации нашего Т/У. Как минимизировать опасение «кот в мешке» ?

*Групповая работа:**Наше коммерческое предложение. 3-х минутная презентация.*

*Оцениваем глазами клиента – А вы сами бы купили ?*

**Наша реакция на типовые и нестандартные возражения.**

*Упражнение: Реакция на возражение. Каждый участник выбирает случайным образом карточку с возражением из предложенного тренером набора и сразу пытается отреагировать. При затруднении помогает группа*

1. **«Горячее» обращение от клиентов.** Выясняем ключевые потребности для более адекватной реакции на запрос заказчика. Чётко ли мы понимаем потребности клиента?

*Ролевая игра «Золотые орехи».*

*Ролевая игра «Переговоры при продаже Т/У»*

1. **Наша реакция на применение клиентом жёсткой тактики обсуждения и манипуляций.**

*Упражнение: Реакция на вариант высказываний клиента. Каждый участник выбирает случайным образом карточку с высказываниями из предложенного тренером набора и сразу пытается отреагировать. При затруднении помогает группа.*

1. **Если «слон» не продаётся целиком.** Наш минимальный объём. Двух шаговая продажа.

*Групповая работа: «Слон» не продаётся - Варианты наших действий.*

1. **Что делать если нам сказали «нет» ?**
2. **Нам сказали «да».** Наши действия.
3. **Выстраивание долгосрочных отношений с клиентом.**