

Спикер – автор книги «СЕРВИС. Как завоевать доверие клиентов и повысить продажи (Издательство Питер, 2021 г.)

Чтобы продавать на высоте, нужно настроить свое мышление на нужную волну, плюс разобраться с техниками. Как ответить коллеге или клиенту, чтобы сохранить отношения? Как работать с выгоранием? И как сохранять высокий темп каждый день?

Эти и другие подобные вопросы задают менеджеры и руководители постоянно. И это не новички, а специалисты, которые работают в этой сфере длительное время.

Клиенты становятся все избирательнее, конкуренты наступают на пятки. Здесь очень важно сохранять и внедрять высокие стандарты сервиса для клиента.

Почему клиент выберет именно вашу компанию снова при прочих равных условиях цены, отсрочки, сроков поставки? Доверие и ... уровень сервиса.

Внедряйте лучшие практики и готовьтесь к бою за клиента на высоком уровне легкой и доступной коммуникации.

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

- Менеджеры по продажам
- Руководители отделов продаж
- Собственники и предприниматели
- Коммерческие директора

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ:

1 день (8 академических часов)
либо:
2 дня (16 академических часов)

Формат: Выступление проводится в формате «Реалити», при котором спикер решает задачи («здесь и сейчас») с помощью живых звонков и разборов кейсов аудитории с большим числом практики.

Программа:

МЫШЛЕНИЕ И СЕРВИС

Как работать в ситуации давления и потери энергии? Что делать с «клиентами-манипуляторами?» Техника Толстого. Как справиться с личной «демотивацией» и «ждунами» в команде. Принцип «МЧС»

АНАЛИЗ РАБОТЫ. ЖИВЫЕ ЗВОНКИ

Реалити-звонки в отдел продаж или конкуренту компании-участника: «Анализ лучших/худших скриптов, речевых модулей, интонации, отработки возражений», «проверка работы качества сервиса».

ОШИБКИ И НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Детали в диалогах, переписке, интонации и дожиме в переговорах собеседника, которые «выключают» желание покупать. Как обнаружить, зафиксировать и избавиться, чтобы повысить конверсию на 10-30%.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Техники активного слушания. Микроэмоции. Голос и его качества в восприятии собеседника. Интонация в контакте с негативно-настроенным клиентом.

ВОЗРАЖЕНИЯ, ЖАЛОБЫ И РЕАКЦИИ

Новые техники отработки возражений. Техники отработки по «УТП» и «УТВ» «СПОР», «Тябжиж», «ПУСК» тотальное согласие без «ноканий». Техники подмены смыслов и управляемых провокаций с давлением на боль/решение.

КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

Что такое «Эмоциональный Счет»? Агрессивное состояние и право на него. Отдельная работа с претензиями и недовольством каждого типа клиента

САМОМОТИВАЦИЯ

Как «зажечь себя?». Системные приемы самомотивации: отработка реакций, химия продаж, страхи, зона дискомфорта и пр.