

16. «Продажи услуг»

Описание: Данный курс предназначен для тех менеджеров по продажам, которые работают с физическими лицами и предлагают им самые разнообразные услуги. Работа с услугой, отличается от продажи товара и имеет целый ряд особенностей. Во-первых, услуга всегда нематериальна, ее нельзя «пощупать» или примерить. Во-вторых, оказывается, что сплошь и рядом люди покупают совсем не то, что им выгодно, или более удобно, а то, что им нравиться больше, кажется привлекательным в данный момент. Соответственно, менеджеру по продажам, работающему с услугами требуется гораздо более полное понимание своего клиента, его потребностей и мотивов. Это тем более актуально, когда речь идет о работе с физическими лицами. Если, совершая покупки на рынке «be to be», клиенты опираются в большей степени на рациональные соображения — пользу, выгоду, целесообразность, то человек, приобретая что-то для себя лично или своей семьи, в гораздо большей степени может позволить ориентироваться на свое отношение и эмоции. И эти эмоции — нравится ли, то, что ему предлагают, хочется ли общаться с продавцом в данный момент, комфортно ли это общение и т.п., могут в большой степени определять успех продажи.

Этот учебный курс посвящен тому, как лучше строить работу с клиентом, взаимодействуя с ним на двух уровнях: рациональном и иррациональном.

Развиваемые компетенции: Решение проблем; Оказание влияния; Развитие подчиненных.

Структура курса: Курс состоит из 9 глав, в которые вошли лекции, практические задания и вопросы для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 45 часов.

Целевая аудитория: Учебный курс предназначен для менеджеров по продажам, которые работают с физическими лицами и предлагают им самые разнообразные услуги.

Авторы курса: Шляхова Ю.А., Вершинский В.А.

Содержание

Глава 1. Принципы организации и проведения продажи

Лекции	Личные ценности продавца Продажа начинается с идеологии Основные роли продавца Установка на поражение — как ее избежать Принципы эффективного подхода к продажам Особенности личных продаж физ. лицам
Практикум	Основные роли продавца. Видео Установка на поражение. Видео Приемы работы. Видео Стиль работы. Видео Время для встречи Негативные установки менеджера Подготовка Ваших основных ролей как продавца
Тесты	10 вопросов для самопроверки

Глава 2. Подходы к продажам

Лекции	Цикл продаж Айсберг Факторы, влияющие на покупку
Практикум	Возможные направления взаимодействия Клиент-Продавец Портрет идеального продавца Сильные черты Вашего имиджа
Тесты	10 вопросов для самопроверки

Глава 3. Установление хорошего контакта с клиентом

Лекции	Формирование первого впечатления Внешний вид Установление контакта с собеседником Начало беседы Вход в кабинет клиента
Практикум	Установление контакта с собеседником. Видео Деловое и личное общение Факторы первого впечатления Начальные фразы контакта. Работа над ошибками Как говорить с клиентом на одном языке Одежда для деловой встречи Юрий Гагарин и королева Англии. Кейс Работа с пространством
Тесты	13 вопросов для самопроверки

Глава 4. Особенности неверbalного общения

Лекции	Наблюдение за поведением клиента Невербальное поведение продавца Мимика и зрительный контакт Жесты и позы как закодированное сообщение
---------------	---

Практикум	Невербальное поведение. Видео Ситуация с приветствием Ситуация при презентации Диагностика по невербальным проявлениям
------------------	---

Тесты	16 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------

Глава 5. Выяснение потребностей

Лекции	Для чего нужно выяснить потребности Техники активного слушания Технология конструирования вопросов в процессе беседы с клиентом Типичные ошибки при организации диалога
---------------	--

Практикум	Переформулирование закрытых вопросов Ситуация с посетительницей банка Ситуация с посетительницей агентства недвижимости Ситуация с посетительницей туристической фирмы Ваше поведение в других ситуациях
------------------	--

Тесты	10 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------

Глава 6. Типы поведения клиентов

Лекции	Типология Н.Власовой Типы клиентского поведения Типы решений
---------------	--

Практикум	Ситуация 1 для анализа стиля работы продавца Ситуация 2 для анализа стиля работы продавца Типы решений ваших клиентов Выгоды, привлекающие клиентов различного типа
------------------	--

Тесты	10 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------

Глава 7. Аргументация и убеждение клиента

Лекции	Разговор с клиентом на языке выгод Эффективные приемы убеждения
---------------	--

Практикум	Обоснование цены. Видео Свойства услуги Свойства компании Управление ходом презентации
------------------	---

Тесты	10 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------

Глава 8. Работа с возражениями

Лекции	Типы возражений Алгоритм работы с возражениями Алгоритм работы с сомнениями Работа с возражениями, возникающими при продаже физ. лицам
---------------	---

Практикум	Ошибки при работе с возражениями. Видео Типовые возражения ваших клиентов Каскад примеров Схемы преодоления возражений Приемы работы с возражениями Составьте ответы на возражения
------------------	---

Тесты	12 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------

Глава 9. Завершение сделки

Лекции	Завершение сделки Работа с откладыванием сделки
---------------	--

Практикум	Значение эмоциональной составляющей. Видео Жесты и позы у клиента на этапе завершения сделки Ваши действия при неготовности клиента к сделке
------------------	--

Тесты	10 вопросов для самопроверки
--------------	------------------------------