



# ПРОДАЖИ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

**ЦЕЛЬ СЕМИНАРА** В ходе семинара слушатели ознакомятся с основными этапами продаж, принципами клиентоориентированности, установлением контакта, технологиями аргументации и убеждения клиента.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ** Курс разработан для руководителей торговых предприятий, менеджеров торгового зала, администраторов розничных торговых точек, продавцов – консультантов.

## ➤ ПРОГРАММА СЕМИНАРА – ТРЕНИНГА:

### **Модуль 1. Понятие и основные этапы активной продажи**

- ✓ Самодиагностика стиля продаж (тест)
- ✓ Основные качества успешного продавца
- ✓ Фундамент и этапы активной продажи
- ✓ Три важных вопроса: «Зачем? Что? Как?» на каждом этапе продаж

### **Модуль 2. Основные принципы клиентоориентированной организации и типологии покупателей**

- ✓ Основные правила продавца
- ✓ Основные заповеди отношения к клиентам
- ✓ Понятие лояльного клиента
- ✓ Классификация покупателей по степени готовности совершить покупку

### **Модуль 3. Подготовка к продажам**

- ✓ Для чего нужна подготовка к продажам
- ✓ Виды подготовки
- ✓ Информационная подготовка. Какую информацию нужно донести до клиента
- ✓ Инструментальная подготовка
- ✓ Имиджевая подготовка
- ✓ Позитивный настрой продавца – важный фактор успеха
- ✓ Способы создания позитивного самонастроения

### **Модуль 4. Установление эффективного контакта с клиентом**

- ✓ Входящие звонки. Основные правила телефонного этикета
- ✓ Правила установления контакта
- ✓ Территории человека
- ✓ «Холодные контакты»
- ✓ Преодоление сопротивления покупателя
- ✓ Первое впечатление
- ✓ Невербальное и вербальное общение
- ✓ Установление контакта с клиентами, испытывающими различные эмоции

### **Модуль 5. Определение потребностей клиента**

- ✓ Для чего нужно задавать вопросы клиентам
- ✓ Общие правила постановки вопросов
- ✓ Основные виды вопросов
- ✓ Открытые и закрытые вопросы
- ✓ Вопросы уточнения
- ✓ Вопросы знания
- ✓ Вопросы с завязками
- ✓ Альтернативные вопросы
- ✓ Неработающие вопросы
- ✓ Ошибки при постановке вопросов

## **Модуль 6. Умение слушать, слышать и понимать клиента – основа профессионального мастерства**

- ✓ Что человек слышит, понимает и запоминает
- ✓ Что такое «активное слушание»
- ✓ Техники активного слушания: «эхо», «перефраз», «интерпретация»
- ✓ Тест на умение воспринимать информацию

## **Модуль 7. Технология аргументации и убеждения клиента**

- ✓ Конкурентные преимущества фирмы и продукта
- ✓ Потребности клиента – основа презентации продавца
- ✓ Формулы продажи выгоды клиента
- ✓ Правила работы с формулами выгоды
- ✓ Предоставление покупателю возможности выбора: «принцип контраста», «правило трех цен»

- ✓ Речь продавца – важный инструмент убеждения клиента: частица «не», частица «но».

Слова, которые убеждают

- ✓ Инструмент «Скидка»
- ✓ Как продать то, что у вас есть, если клиент хочет то, чего нет. Техника «перевербовки» клиента
- ✓ Управление вниманием клиента во время презентации
- ✓ Ошибки продавцов при презентации товара

## **Модуль 6. Возражения и сомнения клиента**

- ✓ Что такое возражение клиента
- ✓ Как нужно относиться к возражениям клиента
- ✓ Классификация возражений клиентов и возможных ответов на них
- ✓ Правила обработки возражений
- ✓ Создание бланка возражений
- ✓ Работа с жалобами и рекламациями клиентов

## **Модуль 7. Эффективное завершение сделки**

- ✓ Когда нужно завершать сделку. Сигналы клиента о готовности совершить покупку
- ✓ Методы завершения сделки
- ✓ Если клиент сказал «Да»
- ✓ Если клиент сказал «Нет»
- ✓ Работа с окончательными отказами клиента
- ✓ Поддержание долгосрочных отношений с клиентом

## **Модуль 8. Продажа «дополнительного» товара**

- ✓ Причины, по которым обязательно следует предлагать дополнительный товар
- ✓ Продажа дополнительного товара как способ завершения сделки
- ✓ Как сделать дополнительную продажу

По окончании семинара-тренинга выдается СЕРТИФИКАТ установленного образца.

*\*Семинар - тренинг коммерческий. Стоимость 18 000 рублей.*

Запись на семинар:  
тел/факс (4112) – 34-03-38,  
сот. 8-914-2-705-874  
e-mail: [busschool@mail.ru](mailto:busschool@mail.ru)



АУ ДПО  
«Бизнес-школа» РС (Я)

Подробности на сайте:  
[www.schoolbusiness.ru](http://www.schoolbusiness.ru)