



КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

по проведению корпоративного
online-обучения по теме
«Продажи на расстоянии:
телефон, Skype,
мессенджеры»

2020 год перевернул контакт с клиентом с ног на голову!

Если последние годы активно росло число личных контактов с клиентами, то сегодня телефон и skype, zoom – повседневные атрибуты любого продавца.

А часть продавцов просто не умеет продавать по телефону! А те, кто умеет, столкнулись с новыми возражениями «коронавирус» и «карантин», которые тормозят продажи.

Мир изменился, клиент изменился, время изменить ваши продажи!

С уважением,
Бизнес-школа «Здесь и Сейчас»

КЛЮЧЕВАЯ ИНФОРМАЦИЯ



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

Специалисты отделов продаж которые продают, используя телефон, skype, мессенджер.



ЦЕЛЬ:

Увеличить объемы продаж за счет освоения приемов и техник как исходящих (холодных), так и обработки входящих звонков



ФОРМАТ:

- Онлайн-вебинар
- 10 вебинаров по 1,5 часа



В ИТОГЕ УЧАСТНИКИ:

- Освоят инструменты преодоления страха телефонного звонка/ видео-переговоров
- Научатся совершать холодные звонки клиентам
- Освоят алгоритм обработки входящего звонка
- Смогут во время контакта с клиентом находить убедительные ответы на возражения клиентов
- Будут чувствовать себя увереннее во время телефонного общения
- Будут строить переговоры таким образом, чтобы клиент сказал «ДА», вашему предложению.



КОМПАНИЯ В СВОЮ ОЧЕРЕДЬ ПОЛУЧИТ:

- Специалистов умеющих продавать лучше, чем продавали ранее
- Сокращение времени от первого звонка до получения заявки и оплаты
- увеличение «среднего чека» сделки

ПРОГРАММА

ВЕБИНАР 1. ПОДГОТОВКА К КОНТАКТУ С КЛИЕНТОМ

- поиск информации о клиенте (компании)
- поиск информации об контакте (лице, принимающим решение)
- работа с циклом принятия решения

Домашнее задание «Построение карты клиента»

ВЕБИНАР 2. ПРЕОДОЛЕНИЕ СТРАХА КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ

- Причины страха, мешающие продавать
- Как проявляется страх при звонке и что с этим делать
- Инструменты преодоления страха контакта

Домашнее задание «Звонки-отказы»

ВЕБИНАР 3. ХОЛОДНЫЙ ЗВОНОК КЛИЕНТУ

- Стандарты приветствия представления
- Какие фразы позволяют перейти на следующий этап взаимодействия с клиентом
- Преодоления сопротивления клиентов (“у нас уже есть поставщик”, “ничего не нужно”, “вышлите на почту, если что сами перезвоним” и др.)

Домашнее задание «Работа с сопротивлением контакту»

ВЕБИНАР 4. ОБРАБОТКА ВХОДЯЩИХ ЗАПРОСОВ

- Скорость реакции на запрос и конверсия в продажи
- Цели обработки входящих запросов
- Через сколько связываться с клиентом по решению

Домашнее задание «Составление скрипта ответа на входящий запрос»

ВЕБИНАР 5. АЛГОРИТМ ВЫЯСНЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

- Вопросы, которые нужно задать клиенту
- Как правильно задавать вопросы, чтобы клиент отвечал на них
- Инструменты работы со скрытыми потребностями и мотивами покупки

Домашнее задание «Формулирование вопросов под клиента»

ПРОГРАММА

ВЕБИНАР 6. ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОГО КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- Что точно должно быть в предложении, а что нужно убрать из него
- Текст и визуал коммерческого предложения, помогающий продавать
- “Продающие” слова в коммерческом предложении

Домашнее задание «Корректировка КП»

ВЕБИНАР 7. ЗВОНОК-ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- С чего начать звонок-обратная связь
- Как работать с обратной связью по высланному коммерческому предложению
- Ответы на возражения клиентов

Домашнее задание «Звонок-обратная связь»

ВЕБИНАР 8. ДОЖИМ” СДЕЛКИ

- Инструменты, подталкивающие клиента к принятию решения
- Как работать с “Нет”
- Окончательный отказ, как фундамент будущей сделки

Домашнее задание «Фразы-толкатели»

ВЕБИНАР 9. ПЕРЕПИСКА В МЕССЕНДЖЕРАХ

- Цели общения в мессенджере
- Чего клиенты ждут от общения в мессенджере
- Особенности построения фраз в мессенджерах

Домашнее задание «Скрипт переписки»

ВЕБИНАР 10. ООБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ВИДЕО-ВСТРЕЧИ С КЛИЕНТОМ

- Программы и платформы для проведения встреч и конференций онлайн
- Правила ведения переговоров в онлайн

Домашнее задание “Анализ онлайн-переговоров”

ВЕДУЩИЙ ПРОГРАММЫ



Максим Барташевич

Руководитель направления "Продажи", консультант, бизнес-тренер Консалтинговой группы «Здесь и Сейчас»

Экспертность: Постановка системы продаж, развитие продаж, аудит продаж, разработка скриптов продаж, разработка стандартов обслуживания клиентов, коммуникативная компетентность, управление конфликтной ситуацией, управление персоналом

Практический опыт:

Опыт личных активных продаж в b2b канале. Постановка системы планирования, отчетности, оценки и мотивации торгового персонала в крупных белорусских компаниях. Разработка и внедрение системы обучения торгового персонала в производственных и торговых компаниях (b2b, b2c)

Консультационный опыт:

Управление и реализация проектов по постановке и реорганизации отделов продаж для компаний мелкого, среднего и крупного b2b-бизнеса (производство, ритейл, оптовая торговля, услуги). Реализация проектов по разработке и внедрению стандартов обслуживания клиентов (b2c). Разработка и внедрение скриптов продаж (b2b, b2c). Участие в проектах исследования методом «Таинственный покупатель» в сфере непродуктового ритейла

Преподавательский опыт:

Опыт преподавания – более 10 лет. Более 500 сборных и корпоративных тренингов и семинаров в Беларуси и России (более 10000 учебных часов) в производственной, банковской, телекоммуникационной, издательской, рекламной, строительной, фармацевтической, сельскохозяйственной, транспортной, металлургической, торговой и IT сферах (b2b, b2c). Внутренний тренер крупной дистрибьюторской компании (разработка и проведение тренингов для торгового персонала в области активных продаж). Автор более 15 обучающих программ в области развития продаж, коммуникаций, управления конфликтом, стресс-менеджмента и управления персоналом. Автор более 20 экспертных публикаций в популярных и профильных СМИ

Образование:

Netherlands Institute of Marketing, business marketing manager. БГПУ им.М.Танка, факультет психологии, психолог. Международная Школа Бизнес-тренеров ICBT. Более 30-ти бизнес-курсов и тренингов в области продаж, менеджмента, организационной и личной эффективности

Ведущий обучающих программ:

«Управление продажами» (курс в программе «MBA Business Maximum»). «Организация деятельности отдела продаж. Отбор, адаптация и обучение персонала» (в рамках бизнес-курса «Эффективное управление отделом продаж»). «Планирование и прогнозирование продаж». «Разработка работающих скриптов продаж». «Отношения вопреки. Технология работы со «сложным» клиентом». «Дожим» сделки». «Sales-поединки». «Работа с возражениями и сопротивлением клиента». «Арсенал активного продавца. Базовый тренинг». «Техника продаж по телефону: «холодные» звонки и «теплые» клиенты». «Приемы результативной презентации». «Результативная работа на выставке». «Продажи для торговых представителей в секторе FMCG»

Среди клиентов:



ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ

| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Место проведения | Online-площадка |
| Дата проведения | Согласовывается дополнительно |
| Продолжительность | 15 часов (10 вебинаров по 1,5 часа) |
| Количество участников | До 15 человек |

По окончании тренинга участникам выдается сертификат Бизнес-школы «Здесь и Сейчас» и справка об обучении государственного образца.

За дополнительной информацией обращайтесь к менеджеру проекта:

тел.: +375 17 217 00 62, моб.тел.: +375 29 654 55 34

e-mail:

МЫ РАДЫ, ЧТО НАМ ДОВЕРЯЮТ



О НАС В ЦИФРАХ

24

ГОДА
УСПЕШНОЙ
РАБОТЫ
НА РЫНКЕ

3

ГОДОВЫЕ
ПРОГРАММЫ

Направления обучения:

- Менеджмент
- Маркетинг
- Продажи
- Финансы
- Персонал
- Ритейл
- Личная эффективность
- Процессы и проекты

10

СРЕДНЕСРОЧНЫХ
ПРОГРАММ

>36000

СЛУШАТЕЛЕЙ
ПРОШЛИ
ОБУЧЕНИЕ

>100

КРАТКОСРОЧНЫХ
ПРОГРАММ

География:



НАШИ ПАРТНЕРЫ



Международная консалтинговая организация Adizes Institute (Калифорния, США), входящая в десятку лучших консалтинговых компаний по рейтингу Leadership Excellence.



Балтийская Ассоциация Развития Менеджмента (БАРМ) объединяет 70 членов из 24 стран.



Предквалифицированный консультант Программы деловых консультационных услуг ЕБРР (БАС).



Международная Ассоциация Развития Менеджмента в динамичных обществах.