

Преодоление возражений

Продолжительность курса 1 день.

Возражения – неотъемлемая часть процесса продаж. Возражения говорят о том, что собеседнику интересно ваше предложение, но, как говорится, есть нюансы. Умение работать с возражениями, обращать возражения в свою пользу – это ключевой навык успешного продавца.

Данный курс позволит изучить техники преодоления возражений, а так же противостоять разным психологическим ловушкам и уловкам.

Для кого предназначен курс:

Курс необходим персоналу, осуществляющему продажи клиентам, супервайзерам. Особенно полезен курс для «полевых» сотрудников.

Чему будут учиться участники:

- Как появляются возражения

- Как классифицировать возражения
- Как «профилактировать» возражения
- Как преодолевать возражения
- Как распознавать и нейтрализовать уловки
- Как работать с жалобами клиентов

Программа курса:

1. Возражения клиента как необходимый и естественный этап процесса продажи

- Что такое возражения
- Способы профилактики возражений
- Причины возникновения возражений
- Типология возражений

1. Алгоритм работы с возражениями

- Основные этапы работы с возражениями, правила на каждом этапе

- Правила преодоления возражений

1. Отработка навыка преодоления возражений

4. Способы нейтрализации психологических уловок

- Психологические уловки

- Способы их нейтрализации

- Отработка навыка нейтрализации психологических уловок

5. Работа с жалобами и претензиями клиентов

- Правила работы с жалобами, претензиями клиентов

Внимание! Программа курса является предварительной и адаптируется под конкретные потребности заказчика.