

## КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

### КОНЦЕПЦИЯ КУРСА

Работа на рынке B2B в настоящее время требует от продавцов не только знания процесса продаж, но и качественного исполнения этапов, а также особого подхода к клиенту, который можно назвать консультативным, или партнерским.

Консультативный подход предполагает:

- отличное знание собственного продукта, понимание собственных задач;
- понимание, как продукт компании может участвовать в решении задач, стоящих перед клиентом;
- умение выстраивать доверительные отношения с клиентом с тем, чтобы вместе найти конструктивное и максимально выгодное решение задач клиента с помощью продукта и сервисов, предоставляемых компанией.

Качественное выполнение этапов возможно, если сотрудник владеет следующими навыками:

- постановка адекватной цели на визит и на работу с клиентом;
- установление контакта;
- умение слушать и задавать вопросы (с целью прояснения потребностей);
- умение при наличии выясненных потребностей провести адресную презентацию, ориентированную на потребности клиента;
- умение выявлять неучтенные потребности клиента в ходе работы с возражениями;
- совершение сделки с учетом интересов клиента и получением максимально возможной выгоды для компании.

Тренинг направлен на овладение ключевыми компетенциями и формирование консультантского подхода, что в совокупности является залогом успешной работы на рынке услуг B2B.

### СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ТРЕНИНГ

- В организации произошел набор новых сотрудников и необходимо произвести их обучение навыкам продаж.
- Перед организацией стоят новые стратегические задачи в плане освоения рынка, и требуется повышение эффективности работы сотрудников отдела продаж и/ или торговых представителей.

### ПРЕДЛАГАЕМОЕ BRIDGE РЕШЕНИЕ

#### Краткое описание тренинга:

На этом тренинге участники получают возможность последовательно пройти все этапы процесса продажи, отрабатывая в ролевых играх ключевые навыки, а также получить

обратную связь о своей работе на тренинге от тренера и других участников. На основе игрового опыта и новых знаний, получаемых от тренера, происходит концептуализация основных принципов взаимодействия с клиентом в процессе продажи, освоение наиболее эффективных моделей поведения, а также формирование консультантской позиции.

### **Задачи тренинга:**

- передать участникам знания о технике консультативных продаж (этапы, их основные цели, средства достижения целей) и структуре визита;
- отработать (или совершенствовать) их ключевые навыки на различных этапах;
- выработать эффективные модели поведения на разных этапах;
- дать участникам возможность освоить консультантскую/ партнерскую роль по отношению к клиенту;
- создать общее понимание основных принципов работы с клиентами компании.

### **Содержание тренинга:**

- структура процесса продаж, структура визита;
- отработка постановки целей на визит и на перспективу;
- холодный звонок: цели и способы ее достижения;
- установление контакта, заключение контракта;
- выявление потребностей;
- презентация предложения и ответы на уточняющие вопросы клиента;
- работа с возражениями;
- завершение визита;
- анализ всего процесса продажи;
- завершение: использование опыта, полученного на тренинге, в повседневной работе.

### **Аудитория:**

- менеджеры по продажам;
- торговые представители;
- менеджеры по работе с корпоративными клиентами.

### **Формат:**

- интерактивный тренинг в группе 10-12 человек;
- используемые на тренинге методы работы:
  - ▶ упражнения, ролевые игры;
  - ▶ запись на видео с последующим анализом;
  - ▶ фасилитация, обсуждения в общем кругу;
- продолжительность 2 дня.