



**Бизнес-тренер
Алексей Кубрак**

семинар-тренинг

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВОЗМОЖНОСТИ

8-16 часов

В диалоге с клиентом продавцы почти всегда сталкиваются с возражениями. Эти возражения могут проявляться по-разному: от «безобидного» вопроса («а точно сроки не будут сдвигаются?», «почему так дорого?»), через открытое несогласие («мне это не нужно», «у вас дорого») и введение условий («если сделаете скидку, то я куплю»), до разной степени агрессии («не надо мне тут лапшу на уши вешать»). Но в любом случае эти фразы - это возможность повлиять на ход и результат сделки.

При этом продавцы не всегда эффективно отрабатывают возражения: не слышат; игнорируют; не знают, что ответить; отвечают, но не убедительно; выходят из себя. И тем самым упускают открывшиеся возможности. Поэтому эта тема вызывает серьезную озабоченность руководителей и особый интерес у самих продавцов.

Продолжительность обучения - в открытом формате 8 часов, в корпоративном тренинге 8-16 часов в зависимости от глубины изучения темы.

Для кого:

- ▶ для продавцов, специалистов по продажам, менеджеров по работе с клиентами, торговых представителей
- ▶ для всех тех, кто занимается продажами.

Форматы:

- ▶ открытый тренинг
- ▶ корпоративный тренинг
- ▶ индивидуальный тренинг

Ведущий:

Алексей Кубрак,
сертифицированный бизнес-тренер, фасилитатор.
Победитель конкурса «Тренерское мастерство» в
номинации «Опытные тренеры» в г. Москва 2013 г.

Контакты:

моб.тел.: +7-918-45-999-88
www.kubrak.ru.com aleksey@kubrak.ru.com



Основные вопросы:

1. **Что такое возражения и как следует к ним относиться продавцу.** Определение возражений. Как могут проявляться возражения в диалоге с клиентом. «Почему так дорого?» - это возражение или всего лишь вопрос. На все ли возражения нужно отвечать. Что лучше: молчаливый клиент или клиент с возражениями. Вывод - высказанные возражения - это возможность для продавца повлиять на ход и результат продажи.
2. **Виды возражений.** Какие возражения бывают из практики работы участников тренинга. Классификация возражений по Р.Шнаппауфу (шесть групп). Зачем определять вид возражения. Рекомендации по работе с каждым видом возражений.
3. **Общие правила работы с возражениями.** Без чего не обойтись и что мы так часто нарушаем.
4. **Алгоритм работы с возражениями.** Пять конкретных шагов ответа на возражение клиента. Какие ошибки допускаем, какие шаги часто пропускаем. Какие шаги можно пропустить при определенных условиях, а какие шаги пропускать нельзя никогда.
5. **Как быть убедительным, отвечая на возражения.** Что значит быть убедительным. Из чего состоит процесс убеждения (аргументации). Что такое тезис, аргумент, демонстрация. Основные требования к ним, чтобы процесс убеждения был эффективным. Какие ошибки допускают продавцы в тезисе, в аргументах и в демонстрации. Линия аргументации - универсальная схема построения убеждающего воздействия на клиента. Как излагать аргументы, как раскрывать аргументы, как показать, что аргументы доказывают тезис.
6. **Как управлять своими эмоциями и эмоциями клиента, работая с возражениями.** Почему некоторые слова клиента нас выводят из себя. Экспресс-техники регуляции собственного эмоционального состояния. Какие слова-конфликтогены следует избегать, чтобы не раздражать клиента и почему это важно.
7. **Эффективные ответы на типичные возражения.** Что такое тактика ответа на возражение. Какую тактику использовать, отвечая на то или иное возражение. Проработка речевых оборотов (конкретных формулировок фраз) на типичные возражения из реального опыта работы участников тренинга: «У вас дорого», «Мне ничего не надо», «Я подумаю» и др. Этому вопросу будет посвящено **50%** времени тренинга. Закрепление знаний и умений в ролевых играх.



Результат для участников:

После тренинга участники будут:

- понимать, что такое возражения и правильно относиться к ним;
- уметь отвечать на возражения по алгоритму;
- уметь формулировать точные, убедительные ответы на типичный возражения.

Результат для компании:

После внедрения изученного:

- продавцы работают с возражениями более уверенно и эффективно - что увеличивает вероятность положительного завершения сделок.

Отзывы участников:

Не смотря на то, что я отвечаю за производство, я часто продаю сам. И зная хорошо техническую часть и преимущества нашей продукции, мне не хватало какого-то алгоритма, схемы, чтобы все это эффективно упаковать. Теперь я получил этот алгоритм. Спасибо Алексею.

Березенко Дмитрий,
заместитель директора по производству
Каштан и К

Сознательно пришёл на этот тренинг, так как иногда терялся и не знал, как отвечать на возражение клиентов. Или отвечал, но наверное не эффективно, раз клиент не покупал. Сейчас мои знания дополнились, получил систему и структуру, взял на заметку некоторые удачные фразы.

Левченко Влад,
менеджер по работе с клиентами, «Ростелеком»

Огромная благодарность Алексею за проведенный тренинг. Все очень понравилось, все по делу, практично, бери и применяй.

Скуридина Татьяна,
старший продавец, магазин одежды.

Контакты:

моб.тел.: +7-918-45-999-88

www.kubrak.ru.com

aleksey@kubrak.ru.com