Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Менеджер по продажам

Код курса: **МП**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Кто такой менеджер по продажам? • Роль, функции менеджера по продажам. Профессиональные стандарты для МП. • Какова специфика деятельности менеджера по продажам в разных видах продажах B2C, B2B, телемаркетинг, продажа услуг. • Что включает персональная эффективность менеджера по продажам: базовые навыки и компетенции менеджера по продажам (МП). • **Практикум: тестируем способности к продажам.**	**2**
Модуль 2. Алгоритм успешных продаж • Понятие цикла продаж • Этапы продаж • Делегирование в продажах-CRM система, как личный помощник (на основе Битрикс 24) • **Практикум: Моделирование процесса продажи полного цикла в Битрикс 24**	**2**
Модуль 3. Клиентоориентированный подход в продажах • Основы клиентоориентированного подхода в продажах (DISC, спиральная динамика-продажи по ценностям целевой аудитории) • Навыки подстройки под клиентов • Стратегии поведения с каждым типом клиента • Тестирование на принадлежность к тому или иному поведенческому типу • **Практикум: Распознавание типов клиентов по DISC и сопоставление стратегии поведения**	**4**
Модуль 4. Продажи в чатах и мессенджерах, использование Нейросетей в письменных коммуникациях • Специфика работы в чате • Этапы продаж в чате • Раппорт, сбор информации, презентация, закрытие продажи • Повышаем собственную эффективность. Возможности Нейросети, WhatsApp в письменной коммуникации • **Практикум: Подготовка скрипта и алгоритма для работы в чате**	**4**

Модуль 5. Специфика телефонных продаж. Берем все в свои руки, если нет лидов • Подготовка к звонку: аргументы, ключевые фразы, сценарий беседы. • Как написать сценарий. Образцы сценариев. • Психологическая подготовка: как настроить себя на успех. • Формирование клиентской базы: где взять первоначальные контакты и как организовать работу с ними. • Первичный контакт с клиентом по телефону: как «забросить крюк» и вызвать интерес к себе. • Техники выявления лиц, принимающих решение. • Прохождение секретарского барьера. • Управление инициативой в телефонном разговоре: как привести клиента к необходимому результату. • Представление продукта: особенности презентации по телефону и наиболее частые ошибки. • Использование вопросов для убеждения клиента. • Техники закрытия сделки при телефонном контакте. • **Практикум: Составление скрипта взаимодействия с клиентом по телефону.**	**4**
Модуль 6. Установка контакта на встрече с клиентом • Установление контакта через разные средства коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. • Средства установления контакта: знакомство, вступление-комплимент, благодарность, рекомендательное вступление, вступление-подарок, вступление-потребительская ценность, вступление с поводом, вступление на основе общности. • Техники малого разговора. • Особенности национальных приветствий. • **Практикум: Видеоразбор ошибок установления контакта**	**2**
Модуль 7. Вскрытие потребности. Воронка вопросов и СПИН • Умение задавать вопросы • Активное слушание • Техники подтверждение потребностей • Воронка вопросов • Интересы клиента • Осознанные и неосознанные потребности • Техника СПИН • **Практикум: Формирование потребностей клиента при помощи техник активного слушания и СПИН в собственную книгу продаж**	**2**
Модуль 8. Возражения клиента как этап процесса продаж • Причины возникновения возражений • Методы предотвращения возражений • Алгоритм работы с возражениями «ВАЛЬС» • Техника «Трансформация возражения в уточнения» • Прием «Да, и еще…» • Прием «Думают – думал – понял» • Прием «Метафора», или «Против лома нет приема» • Прием «Сравнение с…» • Техника «Использование переходных фраз» • Прием «Предположим, что…» • Техника комплимента • Техника «Перегруз – замешательство – выход» • Прием «Эхо» • Аргументы и контраргументы в работе с возражениями • **Практика: Формирование личной книги продаж с ответами на возражения**	**4**

Модуль 9. Презентация решения • Методы презентации • AIDA, Свойство-преимущества-выгода, Модель «Гамбургер» • «Цифры и факты», «Сравнения и метафоры», метод «Опыт клиента», «Картина будущего» • Специфика презентаций очно, конференции, телефон, чат, ВКС • **Практикум: Подготовка презентации для разных типов клиентов.**	**2**
Модуль 10. Закрытие сделки • Признаки готовности клиента к закрытию сделки • Приемы завершения сделки очно, конференции, телефон, чат, ВКС • **Практикум: Закрытие сделки**	**2**
Модуль 11. Работа с жалобами и «трудными» клиентами, особенности вербального и невербального поведения в сложных ситуациях • Классификация отказов и жалоб клиентов. Стратегии взаимодействия с представителями различных "проблемных категорий" клиентов. • Техники активного слушания в работе с претензиями и возражениями. • Навыки конструктивной критики в ситуации взаимодействия с "трудным" собеседником Алгоритм работы с жалобами. • Правила подстройки. Приемы и методы эмоциональной "подстройки" под собеседника при работе с жалобами. • Техники снятия эмоционального напряжения. • **Практикум: Формирование собственных скриптов в работе с жалобами.**	**2**
Модуль 12. Удержание клиентов • Причины ухода клиентов к конкурентам • Стоимость потери клиента • Механизмы удержания клиентов • Как использовать CRM и Нейросети для работы с удержанием клиентов • **Практикум: формирование собственных мероприятий для удержания клиентов**	**2**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**32 ак.ч. + 32 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru