Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Менеджер по продажам услуг

Код курса: **МПУ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Продажа услуги. Отличие от продажи товара • Понятие "услуга". Основные отличия "услуги" и "товара". Основные типы услуг. • Специфика позиционирования услуг. • Технологический цикл продажи: установление контакта; определение потребностей; презентация услуг; работа с возражениями; переговоры о цене; завершение сделки. • Продуктивность и результативность как два показателя эффективности продажи услуг.	**4**
Модуль 2. Особенности организации продажи услуг • Анализ рыночных возможностей. SWOT анализ. • Методы работы с клиентской базой: сегментирование потребителей. • Основные методы продвижения услуг. • Ключевые факторы успеха (КФУ).	**4**
Модуль 3. Стратегия продажи услуги • Использование стратегических конкурентных преимуществ компании в переговорах с клиентом. • Методы отстройки от конкурентов. • Уровни позиционирования. Позиционирование себя/продукта/компании. • Цели, стратегии и приемы позиционирования.	**4**
Модуль 4. Переговоры с клиентом. Установление контакта с клиентом • Умение эффективно устанавливать контакт с клиентом, создавать благожелательную атмосферу и переводить разговор в рабочую плоскость. • Невербальные источники информации: поза, жесты, мимика. • Убедительность в общении.	**4**
Модуль 5. Формирование потребности у клиента • Выяснение мотивов и интересов клиента: умение задавать нужные вопросы. • Способы получения необходимой информации. • Вопросные техники формирования и выявления потребностей. (Система SPIN).	**4**
Модуль 6. Эффективная аргументация и презентация своего предложения: как убедить клиента • Дифференциация продукта. • Создание и отработка речевых формулировок презентации. Поведение во время презентации услуги. • Приемы и принципы построения эффективной аргументации. • Умение презентовать свои услуги в зависимости от типа клиента.	**4**
Модуль 7. Особенности формирования цены и переговоров о цене • Когда люди покупают (соотношение цены и ценности). • Создание ценности своих услуг и обоснование цены. • Основные правила работы с ценой. Фактическая цена и ценность для потребителя. • Процесс переговоров о цене.	**4**

Модуль 8. Работа с возражениями и сомнениями клиента • Когда и почему клиент сомневается? Этап работы с сомнениями клиента. • Чем ближе к завершению, тем больше сомнения. Почему? • Стандартные возражения клиента и способы работы с ними. • Работа с эмоциональными возражениями клиента.	**4**
Модуль 9. Повторное обращение • Результаты контакта: заказ, продвижение, отсрочка, отказ. • Планирование встречи: подготовка вопросов, определение наиболее возможного направления продвижения. Поводы для повторного обращения. • Работа с рекомендациями.	**4**
Модуль 10. Практикум • Деловые игры. • Кейсы.	**4**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**40 ак.ч.**

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