

**Программа курса**  
**Управление продажами и коммуникациями в организациях**

<b>Общие понятия продаж</b>
Кто такой продавец (роль продавца в компании, личностные качества, факторы, влияющие на эффективность продаж)
Что продаем (потребности, выгоды, преимущества, психология покупки)
Кому продаем (лестница клиентов)
Зачем продаем (континуум: цель фирмы - цель продавца)
Как продаем (стили и виды продаж, атмосфера продаж, цели и стратегии в продажах)
<b>Слагаемые эффективной продажи и взаимодействия</b>
Модель построения эффективной продажи
Установление контакта (вербалика, невербалика и паралингвистика, типы клиентов)
Исследование потребностей клиентов (активное слушание, вопросы, техника SPIN, формирование потребности покупателя)
Презентация и аргументация (особенности, преимущества и выгоды продукта)
Работа с возражениями. Алгоритм обработки возражений
Завершение продажи (выявление готовности клиента к покупке)
Работа с жалобами
Правила ведения делового телефонного разговора
<b>Как построить эффективное взаимодействие во время продажи</b>
Работа в команде (принципы, определение ролей, деловые игры, мозговой штурм)
Самоменеджмент (алгоритм управления собой, самодиагностика, симптомы низкой организации, хронометраж рабочего времени, постановка личных целей, планирование времени, расстановка приоритетов)
Работа с конфликтами (признаки конфликтов, управление конфликтами, формы завершения конфликтов)
Деловой этикет (этические нормы делового общения, этикет устных распоряжений)
<b>Построение эффективных коммуникаций в процессе продажи</b>
Цели, виды и элементы коммуникаций
Коммуникации как основа достижения взаимопонимания. Игровые примеры разницы восприятия одной и той же информации
«Золотой треугольник» решения проблем в процессе продажи. Точки воздействия на покупателя
Приемы работы с разными типами клиентов
Приемы повышения эффективности коммуникаций
Нейролингвистическое программирование
<b>Тесты, ролевые игры, ситуационные задания, практические видео-примеры.</b> Обсуждение раздаточного материала: речевые стандарты и трафареты для ведения деловой беседы, советы по представлению товара. Учебный фильм «Управление слухами». Деловая игра «Проблемы коммуникаций».