

## ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА По ТЕХНИКЕ ПРОДАЖ

### Ведущий:

#### АНДРЕЙ АНДРЕЕВ – в красивом бизнесе с 1991 года:

- один из основателей индустрии красоты в России;
- успешный предприниматель и владелец салонов красоты как в России, так и за рубежом;
- Организатор международных тематических конгрессов и семинаров для специалистов и руководителей салонов и клиник;
- Эксперт по инновационным технологиям и передовым методикам в области индустрии красоты;
- Владелец и руководитель компании «ВИП КЛИНИК»;
- Разработчик авторских методик по подготовке и тестированию персонала, мониторингу бизнеса и маркетинговому исследованию;
- бизнес-тренер и консультант по запуску новых проектов и антикризисному управлению «красивых» предприятий.



### ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА

- Развить умение понимать мотивации и реакции клиентов.
- Улучшить отношения с существующими клиентами.
- Научиться вызывать у потенциальных клиентов желание купить.
- Приобрести практические навыки ведения личных переговоров.
- Изучить техники заключения сделок с капризными клиентами.
- Повысить личную уверенность и профессионализм.



## ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА «ТЕХНИКА ПРОДАЖ»

### 1) ЗНАКОМСТВО С АУДИТОРИЕЙ.

- Перед проведением тренинга в ходе знакомства с аудиторией выполняется серия тестов, которые дают четкое представление о плюсах и минусах в работе персонала предприятия индустрии красоты и определяют общий уровень знаний и подготовки участников тренинга.
- На основе полученных данных (уровень подготовки, профессиональные и личные проблемы каждого отдельного участника тренинга), а также учитывая рекомендации руководителей салона красоты по отработке конкретных профессиональных навыков), **представленная программа тренинга может быть дополнена или скорректирована.**



### 2) ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНИКУ ПРОДАЖ.



- Причины низкого уровня продаж.
- Наиболее опасные ошибки при продажах.
- Продажи в условиях кризиса.
- Знание продукта/компании/конкурентов.
- Секреты успешных продаж.
- Корпоративная книга продаж.

### 3) ТИПЫ КЛИЕНТОВ И ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРОДАВЦА.

- Типология и варианты дифференциации клиентов
- Определение перспективных групп клиентов, определение группы ключевых клиентов.
- Подготовка к работе с клиентами.
- Анализ потребностей клиента. Пирамида Маслоу.
- Рациональная и эмоциональная сферы.



### 4) ИДЕАЛЬНЫЙ ПРОДАВЕЦ.

- Личностные и профессиональные качества продавца.
- Доверительные отношения и взаимопонимание как залог успешной продажи.
- Техники продаж: основные приемы активного слушания, шесть точек воздействия на поведение покупателя.
- Влияние на собеседника, вербальные и невербальные составляющие диалога, 3 способа (канала) восприятия. Потеря информации. Схема продажи при личном общении.



### 5) ПОШАГОВЫЙ МЕХАНИЗМ ПРОДАЖ.

- Этапы продаж.
- Установление контакта.
- Сбор информации о клиенте.
- Техники активного слушания.
- Техники постановки вопросов. Типы вопросов.
- Презентация товара или услуги.

### 6) ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ АЛГОРИТМЫ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ.

- Работа с возражениями, значение возражений, ответы на возражения: 5шагов сближения.
- Поведение в конфликтных ситуациях.
- Как представлять сервис/продукт, чтобы выполнить побуждения закупки.
- Завершение продажи. Как увеличить средний чек? Как легко сделать допродажу?
- Как сосредоточиться на долгосрочных отношениях: продажи, основанные на отношениях победы/победы.
- Как быть бизнес – консультантом и партнером ваших клиентов.



### 7) ТЕХНИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПРОДАЖ.

- Эффективные фразы приветствия и прощания.
- Постановка интонаций голоса.
- Реакция на отказ от предложения.
- Повторный звонок.

### 8) ПРОВЕДЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ/ДЕМОНСТРАЦИИ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

- Презентация вашего салона/компании/косметики. Презентация выгод покупки именно у Вас. Методы эффективного ведения переговоров.
- Семь золотых правил эффективных продаж.

### МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА

Каждый пункт программы раскрывается посредством активных методов обучения, предусматривающих баланс практической работы участников и экспертной информации ведущего. Деловые игры и упражнения позволяют участникам быстро освоить значительный объем материала.

