



БИЗНЕС-ШКОЛА  
XXI ВЕК-КОНСАЛТ



EFMD



SEEMAN

# Online и Offline

---

SALES 2.0

КАК УДЕРЖАТЬ

И РАЗВИВАТЬ ПРОДАЖИ

У СУЩЕСТВУЮЩИХ КЛИЕНТОВ

15 декабря 2021 года

Обращаем Ваше внимание, пройти программу можно как **OFFLINE** (в аудиториях нашей бизнес-школы), так и **ONLINE** (в виртуальной аудитории) без потери качества и вовлеченности участников в образовательный процесс.

## **ЭТОТ ТРЕНИНГ ТОЧНО БУДЕТ ПОЛЕЗЕН**

**МЕНЕДЖЕРАМ ПО ПРОДАЖАМ**, которые хотят развивать и укреплять сотрудничество с постоянными клиентами компании, понимают важность повторных продаж и клиентоцентричности.

**РУКОВОДИТЕЛЯМ ОТДЕЛОВ ПРОДАЖ**, которые хотят получить готовый sales-kit для отдела продаж, чтобы лучше управлять «портфелем отношений» с клиентами.

## **СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ**

### **ЭВОЛЮЦИЯ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ: ОТ РАЗОВОЙ ПОКУПКИ ДО АМБАССАДОРА БРЕНДА // ДО БЕЗУСЛОВНОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ**

- Клиентоцентричность. Чего ожидают от сотрудничества с компанией постоянные клиенты. Как они принимают решения о повторных покупках, и как с ними должен работать профессиональный менеджер по продажам.
- «Точки контакта» с постоянными клиентами. Эмпатия в работе с клиентами как часть корпоративной культуры продаж.
- Ошибки и «ловушки», которых следует избегать в управлении отношениями с постоянными клиентами.

### **LTV (LIFETIME VALUE) И ДРУГИЕ СВЯЗАННЫЕ С LTV МЕТРИКИ**

- Что такое LTV и зачем считать доход, который приносит клиент за всё время работы с ним. Формула расчета LTV. Другие связанные с LTV метрики, которые должен знать менеджер по продажам.
- Как с помощью LTV определять самых лояльных клиентов, уделять им максимум внимания и работать над их удержанием.
- Как настраивать коммуникацию с постоянными клиентами, чтобы «подтолкнуть» их к покупке.

### **CRM – КАК РАБОТАТЬ С СУЩЕСТВУЮЩЕЙ КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ**

- Сегментация клиентской базы, ключевые критерии.
- Модель 5W и Khrmatrix – как лучше понять своих постоянных клиентов и находить новых целевых клиентов.
- RFM – как менеджеру по продажам собирать данные об активности клиентов и делить их на группы для индивидуальной работы с каждой.
- Реактивация «спящих» клиентов.

### **АНАЛИЗ «ПОРТФЕЛЯ КЛИЕНТА» – КАК УВИДЕТЬ СКРЫТЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ**

- Структура покупок клиента по продуктам (товарам, услугам), в динамике, по объему закупок.
- Cross-sell. Техника дополнительной продажи. Как стимулировать клиентов покупать продукты, дополняющие основной товар или услугу.
- Up-sell. Как увеличить средний чек, как стимулировать клиентов покупать более дорогой товар.
- Down-sell. Как это работает, как используя Down sell, продавать больше и не терять постоянных клиентов.



## ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КАК СПОСОБ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРОДАЖ

- Виды программ лояльности и как менеджеру по продажам правильно их «продавать» клиентам.
- Какие программы действительно стимулируют повторные покупки.
- Как скидки и бонусные соглашения влияют на удержание клиентов и рост продаж.

## КАК УВЕЛИЧИТЬ ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ В ИНТЕРНЕТ

- Особенности Cross-sell, Up-sell и Down-sell в онлайн. Как правильно их применять в онлайн-продажах.
- Другие инструменты, которые увеличивают число и средний чек повторных продаж в Интернет и как их использовать менеджеру по продажам.

## ПРЕПОДАВАТЕЛЬ



**ИРИНА ТОЛКАЧ** – Академический директор и преподаватель программ школы продаж и клиентских отношений БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, член AMS ASSOCIATION. Участник лидерских программ по методике BARRON ADVENTURES. Судья международной программы номинации в индустрии контакт-центров «Хрустальная гарнитура». Специализируется на преподавании и исследованиях в области лидерства, управленческой коммуникации и клиентских отношений.

Области научных интересов и консультационных проектов: «Лидерство в управленческой деятельности», «Оценка управленческого потенциала», «Организационная и экономическая психология», «Взаимоотношения работника и организации», «Корпоративная культура».

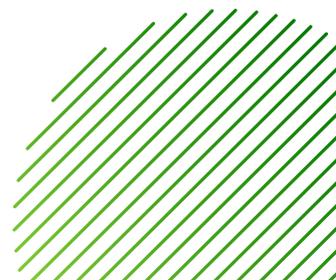
**ДАТЫ ОБУЧЕНИЯ:** 15 – 16 декабря 2021 г. с 10.00 до 17.00

**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:** 16 учебных часов.

Стоимость обучения для одного участника  
**650 BYN + 20% НДС.**

## ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ

Сертификат БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.  
Справка об обучении государственного образца.



## ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА ОБУЧЕНИЕ

+375 (44) 797 27 08 (Viber, Telegram)

+375 (29) 397-67-79

+375 (29) 700-67-79

+375 (17) 388-14-08

E-mail: [training@21vk.biz](mailto:training@21vk.biz)

