



# ПЕРЕПИСКА С КЛИЕНТОМ: КАК ПРЕВРАТИТЬ СЛОВА В ПРОДАЖИ

**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 УЧЕБНЫХ ЧАСОВ**

**Программа направлена на** предоставление новых, а также структурирование имеющихся у слушателей знаний и навыков продаж и клиентоориентированного поведения. Участники освоят способы взаимодействия с клиентами, ведущие к росту удовлетворенности и лояльности клиентов. Среди прочего, программа формирует клиентоориентированные установки.

## **АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ:**

Сотрудники, занимающиеся продажами, обслуживающие и консультирующие клиентов.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **Продажи и обслуживание клиентов**

- Что такое продажа?
- Что такое обслуживание клиентов?
- Что значит быть клиентоцентричным?
- Что такое этические продажи?

### **Система клиентских отношений**

- Цикл отношений «Компания – Клиент» / «Человек – Человек». Понятия «клиентинг» и «система клиентских отношений». Обслуживание как часть клиентинга.

- Ожидания клиентов от обслуживания. Какого подхода ожидают клиенты от сотрудников нашей компании и почему? Ключевые принципы обслуживания для формирования базы довольных клиентов.
- Ошибки общения с клиентами в переписке.
- Корпоративные стандарты коммуникации с клиентом. Почему их так важно соблюдать каждому сотруднику компании.

## **Основные этапы работы с клиентами в сегменте B2C (business-to-consumer). Пример соблюдения стандарта**

### **Виды продаж**

- **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.

### **Основные этапы продаж**

#### **Принципы и правила переписки в ситуации стандартного обслуживания**

- Этап «Приветствие клиента и представление в ситуациях стандартного обслуживания»: приветствие клиента, представление клиенту в соответствии со стандартом.
- Этап «Прояснение запроса или вопроса клиента в ситуациях стандартного обслуживания»: формирование навыков работы с вопросами; проверка правильности понимания запроса или вопроса клиента; как демонстрировать заинтересованность клиенту; модель «Пинг-Понг».
- Этап «Продажа преимуществ»: как показать клиенту преимущества наших товаров/услуг; инструменты влияния на клиентов: благодарность, предвосхищение вопросов, ключевая потребность/«боль», комплименты.
- Этап «Ответ на вопрос о стоимости»: 4 правила сообщения цены.
- Этап «Работа с отговорками и возражениями клиентов»:

- Что такое возражение. Основные виды возражений. Как различить истинное возражение и отговорку.
- Преодоление конкретных и общих возражений клиента: «Дорого», «Я подумаю», «Я выбираю», «Я сам напишу, когда приму решение», «Надо посоветоваться» и т.п.
- Этап «Завершение переписки»: завершение контакта с клиентом в соответствии со стандартом; основные способы завершения продажи / «дожим» клиента до получения ясного ответа.
- Этап «Резюмирование контакта/Follow up».
- Технологии «дожима» «зависших» сделок: факторы, мешающие закрыть сделку; что писать, когда коммуникация «зависла»?
- Использование голосовых сообщений в переписке. «За» и «Против».
- Как передавать эмоции в переписке?
- Как готовиться к повторным продажам? Что мешает продавать повторно?

## **Принципы и правила общения с клиентом в ситуациях нестандартного обслуживания**

- Алгоритм предоставления ответов на «сложные» вопросы клиентов.
- Обслуживание недовольных клиентов, работа с претензиями.
- Установление контакта с недовольным клиентом. Как задавать вопросы для того, чтобы прояснить суть возникшей ситуации, суть недовольства клиента. Какие фразы использовать в общении с недовольным клиентом.
- Принципы подачи информации недовольному клиенту.
- Как достигнуть договоренностей с недовольным клиентом.

**Во время тренинга** участники разбирают учебные кейсы, выполняют задания и упражнения, благодаря чему каждый участник корректирует свое поведение таким образом, чтобы оно в максимальной степени соответствовало стандартам клиентоориентированности.

## ДОКУМЕНТЫ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ КОМПАНИИ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

## СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Стоимость двухдневной программы со скидкой 25%

~~12 000 BYN + 20% НДС~~ **9 000 BYN + 20% НДС**