



ПЕРЕГОВОРЫ ПО ПРОДАЖАМ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 УЧЕБНЫХ ЧАСОВ

В сегодняшнем мире, где клиенты имеют доступ к множеству альтернативных предложений, а их ожидания постоянно растут, успех продаж зависит от умения вести переговоры и договариваться. Сотрудники отделов продаж ежедневно сталкиваются с возражениями, жесткими условиями, манипуляциями и давлением со стороны клиентов. Компании вынуждены адаптироваться к меняющимся условиям рынка: пересматривать цены, сроки поставки, ассортимент и другие параметры сделок. Каждый день приходится договариваться об изменениях условий сотрудничества, сохраняя баланс между интересами клиента и выгодами для нашего бизнеса.

Сегодня как никогда важно уметь выстраивать конструктивный диалог с клиентами, договариваться об условиях, которые устраивают обе стороны, и находить решения даже в самых сложных ситуациях. Программа «Переговоры по продажам» поможет вам освоить стратегии и техники, которые позволят не только закрывать сделки на выгодных условиях, но и строить долгосрочные партнерские отношения с клиентами, увеличивая продажи и укрепляя позиции компании на рынке.

АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ:

Менеджеры по продажам и руководители отделов продаж.

ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ:

Развить навыки ведения переговоров, ориентированных на увеличение продаж и прибыли компании.

Научить сотрудников отделов продаж эффективно работать с возражениями, манипуляциями и давлением со стороны клиентов.

Помочь участникам освоить техники, которые позволяют закрывать сделки на взаимовыгодных условиях.

В результате обучения слушатели смогут:

- Четко определять цели переговоров и выстраивать стратегию их достижения.
- Уверенно вести переговоры, минимизируя волнение и стресс.
- Эффективно работать с возражениями и манипуляциями, превращая их в возможности для продаж.
- Закрывать сделки на условиях, выгодных для компании, сохраняя доверие и лояльность клиента.
- Строить долгосрочные партнерские отношения с клиентами, увеличивая повторные продажи и средний чек.

На обучении **применяются интерактивные методики**, которые включают:

- живые иллюстрации принципов ведения переговоров;
- оценку вашего стиля коммуникации и ведения переговоров;
- взаимообучение;
- парные ролевые упражнения.

70% обучения составят кейсы и практические занятия. На обучении рассматриваются реальные переговорные ситуации.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Отличие понятий Продажа и Переговоры

Переговорные стратегии в продажах

Жесткая стратегия (Win-Lose) – Как использовать жесткую стратегию в условиях высокой конкуренции, когда важно быстро закрыть сделку, игнорируя интересы клиента. Когда в переговорах имеет смысл использовать жесткую стратегию.

- Как выигрывать переговоры Win – Lose. «Золотые» правила жесткой стратегии ведения переговоров. Методы давления на оппонента.

- Что делать, если против вас используют жесткую стратегию? Методы противодействия давлению.
- Нечестные приемы и уловки, используемые в практике ведения жестких переговоров, как их использовать и как им противостоять.

Мягкая стратегия (Lose–Win) – стратегия заключения сделки или сохранения отношений с клиентом любой ценой. Когда в переговорах имеет смысл использовать мягкую стратегию.

- Как уступая клиенту выиграть в долгосрочном периоде переговоры.

Торг (Compromise) или **«Я сделаю это, если Вы сделаете то».**

При данной стратегии суть переговоров – это поиск компромисса.

- Правила торга – как не попасть в тупик. На какие уступки мы готовы пойти в переговорах и каких уступок ожидаем от клиента.
- Как выгодно «продать» уступки, на которые идете вы.
- Как правильно «купить» уступки клиента.
- Что делать, если торг не уместен.

Принципиальные переговоры / Гарвардский проект (Win – Win).

Стратегия построения партнерских отношений и совместного поиска взаимных интересов и выработка вариантов решения переговорной ситуации.

- Четыре шага принципиальных переговоров.
- Как подготовиться и вести переговоры Win – Win.

Практикум

Разберем переговорные стратегии на кейсе.

Определим наиболее выигрышные стратегии ведения переговоров в рамках переговорных кейсов участников обучения.

Подготовка к переговорам

- Определение переговорной позиции. Факторы, определяющие переговорную позицию. Как определить собственную позицию и позицию оппонента. Сочетание переговорных позиций и стратегий (Как выбрать оптимальную переговорную стратегию).

- Постановка целей переговоров. Анализ интересов оппонента по переговорам. Как собирать информацию о клиенте перед переговорами (история взаимодействий, потребности, «боли», критерии принятия решений).
- Подготовка альтернативных (возможных вариантов) предложений. Аргументация собственного предложения. Виды аргументов. Как адаптировать аргументацию под конкретного клиента (логические, эмоциональные, этические, экспертные, исторические и практические аргументы). Как позиционировать свое предложение исходя из критериев принятия решения.
- Как предугадать возражения клиента и подготовить контраргументы.
- Переговоры в команде и в одиночку – минусы и плюсы.
- Переговоры в условиях группового давления – как подготовиться и выиграть.
- Манипуляции в переговорах – как подготовиться и противостоять манипуляционному воздействию.

Практикум

Отработаем каждый этап подготовки к переговорам на основе реальных переговорных кейсов участников обучения.

Ведение переговоров

- Деловая этика начала переговоров, приемы налаживания отношений и создание конструктивного климата в начале переговоров.
- «Язык тела» клиента и использование этой информации в переговорах.
- Как правильно принимать и передавать информацию в переговорах. Как правильно отвечать на вопросы клиента, выявление его подлинных интересов.
- Управление инициативой в переговорах с помощью вопросов и техник активного слушания.
- Презентация своих предложений. Приемы убедительной аргументации своей позиции. Правила продажи преимуществ.
- Причины возникновения сопротивлений и возражений в ходе переговоров. Техники преодоления сопротивления и возражений.

- Обсуждение и поиск взаимовыгодных вариантов.
- Согласование позиций и выработка договоренностей в переговорах.
- Подведение промежуточных и окончательных итогов переговоров.
- Способы завершения переговоров.
- Партнерские отношения – зачем они нужны? Что считать успехом переговоров?

Деловая игра

Переговоры на основе реальных переговорных кейсов участников обучения.

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**