



COMPORTAMENT EFICACE ÎN VÂNZĂRI

În cadrul cursului "Comportament eficace în vânzări" accentul îl punem pe latura comportamentală a agenților de vânzări în fața clienților. În cadrul acestui curs participanții își dezvoltă încrederea în sine și gândirea pozitivă.

Cursul conține un joc de rol înregistrat video, în care fiecare participant va întâlni cel mai dificil client posibil. Se creează situații extreme din care participanții învață foarte mult. În urma acestuia, în ziua a treia de curs înregistrările se vizionează și oferim feedback constructiv, punând accent pe acele comportamente care pot fi îmbunătățite.

La sfârșitul cursului, participanții primesc înregistrarea video cu prestația proprie din timpul cursului, putând astfel să revadă și să îmbunătățească în mod continuu comportamentul cu clienții. În cadrul cursului sunt prezentate trei filme profesionale de management care tratează abordarea clienților, negocierea obiectivelor în funcție de tipul de client și încheierea tranzacției.

OBIECTIVE

La sfârșitul cursului participanții vor dispune de tehnicile și abilitățile necesare pentru a:

- realiza o comunicare eficientă pentru identificarea cerințelor potențialilor clienți;
- dezvolta climatul de cooperare necesar încheierii tranzacțiilor;
- realiza prezentarea eficace a caracteristicilor, avantajelor și beneficiilor produselor / serviciilor oferite de organizația pe care o reprezintă;
- rezolva obiecțiile reale ale potențialilor clienți;
- încheia tranzacțiile în varianta cea mai optimă;
- construi și aplica planul individual de îmbunătățire a performanței în vânzări.

TEMELE CURSULUI

Pregătirea individuală pentru vânzare

- Canale senzoriale
- Introspecția
- Informarea
- Optimizarea relațiilor interpersonale
- Dezvoltarea climatului pentru vânzare

Procesul de vânzare

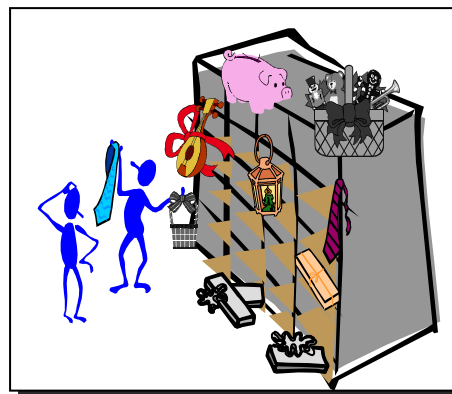
- Inițierea vânzării:
 - Ce mesaje non-verbale transmitem
 - Comportamentul clientului
- Identificarea cerințelor potențialului client:
 - Comunicarea, utilizarea limbajului
 - Tehnici de ascultare activă
 - Formularea întrebărilor
 - Autodezvăluirea

- Prezentarea caracteristicilor, avantajelor și beneficiilor produsului / serviciului:
 - Persuasiunea (cum să fim convingători)
 - Prezentarea
- Rezolvarea obiecțiilor:
 - Tipuri de obiecții
 - Utilizarea hărților mentale
 - Negocierea obiecțiilor
 - Strategii de rezolvare
 - Moduri de anulare a obiecțiilor
- Încheierea vânzării:
 - Elemente pentru reușită
 - Tehnici de încheiere
 - Sugestii pentru vânzări suplimentare
 - Service după vânzare

PARTICIPANȚI

- * Membrii departamentelor de marketing și distribuție,
- * Agenți de vânzare de teren,
- * Vânzători la raft

DURATA: 3 zile



===== MINARDO =====