***Краткая программа обучения***

***Методика продаж «Лидер продаж»***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЕНЬ 3** | | |  |  |  |
|  | Техники продаж | Виды и Этапы продаж | 0,5 | Лекция ( Весь разговор с клиентом разбивается на блоки, которые так же присутствуют в скрипте) | Понимание того, что диалог оператора всегда будет идти по схеме продаж |
| Установление контакта | 0,2 | Лекция с элементами вопросов ( Можно ли произвести первое впечатление дважды?) | Понимание важности первого впечатления |
| Триединство мозга и связь с нормальной реакцией человека на новое (в т.ч. На звонок). Связь с невербаликой в процессе продажи | 0,1 | Лекция с ситуационными кейсами ( кейсы с реакцией на разные события),  опрос участников ( Покупка вызвана эмоцией или логикой?) | Понимание того, как можно использовать инструмент |
| Объяснение «Треугольника Продаж»: - роль приветствия; | 0,3 | Лекция ( зарисовка схемы в раздатке+ запись формулировки приветствия) | Умение соблюдать в приветствии фиксированную фразу приветствия |
| Выявление потребностей | 0,3 | Лекция с кейсами ( Роль вопросов, понимание как далее пользоваться ответами клиента) | Понимание где находится блок выявления потребностей. Понимание того, зачем выявляем потребности для дальнейшего разговора с клиентом |
| Презентация | 0,5 | Лекция ( Разбирается на чем основан скрипт, логика построения предложений) | В первую неделю после обучения это понимание того, что клиенту необходимо рассказывать о продукте по скрипту, а далее Умение адаптировать презентацию под себя и начать озвучивать нужную для клиента информацию |
| Отработка возражений | 0,7 | Изначально самостоятельное изучение готового блока «Отработка возражений» далее Лекция, Кейсы | В первую неделю после обучения - это понимание того, что клиент сказал возражение и его нужно отработать по скрипту. А далее умение адаптировать отработку возражений под себя. И только после усердной работы на линии операторы оттачивают свой Навык отработки возражений |
| Ложные возражения как естественная реакция и отвлечение клиента от отторжения в виде риторического вопроса. 1+1 и Закрытие. | 0,3 | Лекция с вопросами ( зарисовка схемы в раздатке) | Умение отличать возражения |
| Треугольник: вывод на истинное возражение, работа с истинным – УВ, 1+1, З. Вопрос «Что на самом деле останавливает»? | 0,2 | Лекция с вопросами ( зарисовка схемы в раздатке) | Умение отличать возражения |
|  |  | Определение ключевых и дополнительных преимущества продукта. | 0,3 | Самостоятельное определение преимуществ и их разбивка на основные и дополнительные. Кейсы | Понимание( тоже что блок преимущества карты в 1 день) |
|  |  | Подбор преимуществ продукта под каждый тип клиента. | 0,8 | Лекция с элементами вопросов, далее тренер обозначает различные кейсы, ученики начинают самостоятельно создавать карточку клиента в раздатке для тренинга | Понимание того, какое преимущество озвучить клиенту в соответствии с возрастом. В процессе работы формируется умение и как следствие навык |
|  |  | Описание всего процесса продажи, встраивание методики на каждом этапе | 0,4 | Работа по карточке клиента и составление отработок возражений, соблюдая алгоритм методики | Умение работать по методике, закрепление алгоритмов отработки возражений ( Методика лидер продаж + Присоединение+ Уточняющие вопросы+ Риторические вопросы) |
|  | Скрипт | Практикум по заведению заявок | 1,5 | Кейсы и вопросы в аудиторию | Умение пользоваться функционала Зибеля |
|  |  | Часы всего (2 день) | 6,6 |  |  |