 **Курс**

**«Организация работ в автосервисе.**

**Активная приёмка. Работа с клиентом».**

**Тренер:**

**Шоломицкий Кирилл Викторович.**

**Участники:**

Руководители автосервисов, мастера приёмщики, специалисты ОЗЧ.

**Учебная цель:**

Изучить и научиться применять на практике инструменты повышения эффективности работы автосервиса с целью обеспечения эффективной загрузки персонала, достижения целевого показателя выручки с поста, увеличения объема продаж запасных частей сервисом, количества постоянных клиентов автосервиса, а также освоить способы удержания клиентов и повышения их уровня лояльности/удовлетворённости. Изучить классические основы продаж. Научиться классифицировать возражения и добиваться целей своего общения с клиентом, не зависимо от его позиции в разговоре.

**Содержание курса:**

-Структура современного автосервиса, принципы организации, показатели эффективности;

-Потребности клиента, для чего нужно их выяснять и как правильно это делать;

-5 «Нельзя» с при работе с клиентом;

-Телефонный разговор и личная встреча. Отличия и особенности;

-Классификация возражений;

-С какими возражениями следует бороться;

-10 методов борьбы с возражениями;

-Чего нельзя делать, когда вам возражают;

-Этапы продаж;

-Практикум продаж.

**Дополнительно:**

Примеры жизненных ситуаций и живое общение позволит участникам семинара обмениваться мнениями и опытом, а также в будущем поможет принимать правильные технические решения и минимизировать риски, связанные с ремонтом и обслуживанием транспортных средств. Тренинг включает в себя 4 часа практических занятий по отработке навыков продаж и переговоров.

**По завершению курса участник:**

-изучит и освоит реальные инструменты повышения эффективности работы автосервиса;

-освоит технологию работы с клиентом, а также способы его удержания в качестве постоянного клиента сервиса;

-научится работать с возражениями и как правильно вести себя в различных ситуациях;

-освоит технологию продаж услуг/запчастей.

**Длительность курса:** 1 день.

**Численность группы:** 12 -15 человек.

**Место проведения:** Учебный центр «Магнат», 223021, Минский р-н, пос. Озерцо, ул. Менковский тракт д.5.

Регистрация участников **с 8.30 до 9.00.**

Начало обучения: **в 9.00**.

Окончание обучения: **в 18-00.**

**В период обучения мы предоставляем:**

-учебные материалы;

-питание (2 кофе-паузы и обед ежедневно);

-оборудованный учебных класс для теоретических занятий и бокс в автомастерской для практических занятий.