

АВТОРСКИЙ КУРС

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ БЕЗ СКРИПТОВ



Длительность — 2 часа

Если сотрудник не справляется с возражениями клиента, компания теряет не только возможную продажу, но и позитивный настрой сотрудника. Когда количество таких неудач растёт, даже самый стойкий специалист не может противостоять эмоциональному выгоранию. Кроме того, ошибки в коммуникации наносят вред имиджу организации. Страдает репутация, уходят клиенты, снижается общий эмоциональный фон в организации.

Этот курс поможет сотрудникам избежать негативных последствий возражений и сформировать навыки эффективной работы с негативом от клиентов.

Пройдя этот курс, сотрудник будет:

- Знать особенности проявления возражений в устной и письменной форме, типы реакций на возражения, этапы работы с возражением;
- Уметь распознавать возражения в процессе беседы с клиентом;
- Уметь осознанно реагировать на возражения и выбирать конкретную технику работы с возражением;
- Владеть техниками ассертивной коммуникации и отражения возражений;
- Использовать техники отражения возражений в реальных практических ситуациях.

Модуль 1

Почему возникают возражения?

1. Реальность работы с клиентами
2. Потребность как причина покупки
3. Как возникает возражение
4. Виды возражений
5. Алгоритм выявления возражения

Модуль 2

Этапы работы с возражениями

1. Работа с истинным возражением
2. Этап «Присоединение»
3. Этап «Выслушивание»
4. Этап «Понимание мотивов клиента»

Модуль 3

Техники работы с возражениями

1. Техники работы с возражениями
2. Переговоры при истинном возражении
3. Техника работы со скрытыми возражениями
4. Техника работы с возражением-«игрой»
5. Техники «психологического айкидо»

Модуль 4

Алгоритмы работы с типичными возражениями

1. Личностные качества
2. Типичные возражения
3. опережение возражений
4. Ошибки при работе с возражениями

Модуль 5

Особенности работы с возражениями при телефонных переговорах

1. Особенности продаж по телефону
2. Этап «Подстройка»
3. Этап «Выслушивание»
4. Этап «Презентация продукта»
5. Этап «Аргументы на возражения»
6. Этап «Завершение»

Модуль 6

Итоговый тест

Стоимость
SCORM-курса

99 000 ₽

Бессрочная лицензия

Готовы помочь с решением вашей задачи

Ответим на вопросы

sales@labmedia.su

+7 495 136-86-06

