



Training

Lider mondial în training de vânzări

Tehnici profesionale în vânzări^R

Cerințele tot mai mari ale clientului... competiția acerbă... obsesia prețurilor... cicluri de vânzare complexe... globalizarea... schimbări ale comportamentelor cumpărătorilor.

În ciuda acestor provocări, puteți identifica și valorifica noi oportunități de vânzări.

Programul se adresează organizațiilor care doresc:

- Să stabilească relații solide de afaceri, simultan cu creșterea vânzărilor
- Să vândă mai competitiv prezentând clienților un profil distinct al lor și al organizației
- Să crească în eficiență pe termen lung și să aibă consultanți de afaceri care-și ajută clienții să ia cele mai bune decizii de cumpărare

Reprezentanții de vânzări au nevoie să-și dezvolte abilitățile de vânzare față-în-față pentru a realiza un schimb liber de informații și pentru a ajunge la acorduri reciproc avantajoase cu clienții lor.



Developing the 21st
century workforce™

În cadrul modulului **Deschiderea discuției**, participanții vor învăța cum să deschidă discuții de vânzări într-un mod pozitiv și productiv.

Acest modul ajută participanții:

- Să învețe despre modul în care un obiectiv strategic de vânzări ghidează discuțiile cu clientul.
- Să analizeze cum — și de ce este important — să ajungă la un acord cu clientul asupra subiectelor tratate în timpul discuției.
- Să compare cum deschiderea discuției cu un client nou diferă de cea cu un client existent.
- Să discute cum să realizeze trecerea în cadrul discuției de la nivelul uman la cel de afaceri.

În cadrul modulului **Întrebări**, participanții vor învăța cum să adreseze întrebări eficiente pentru a obține informații și pentru a dobândi o înțelegere clară, completă și reciprocă a nevoilor clientului.

Acest modul ajută participanții:

- Să analizeze cum - și de ce este important - să descopere circumstanțele care generează nevoile clientului.
- Să analizeze diferite tehnici de a adresa întrebări.
- Să învețe cum să conducă discuția adresând în egală măsură întrebări deschise și închise.
- Să învețe cum să folosească întrebările pentru a facilita un schimb liber de informații.

În cadrul modulului **Argumentarea**, participanții vor analiza cum să furnizeze informații pentru a ajuta clientul să ia decizia de cumpărare în cunoștință de cauză.

Acest modul ajută participanții:

- Să identifice cel mai bun moment - și cea mai puternică metodă de convingere - pentru a discuta despre produsele/serviciile organizației.
- Să învețe cum să demonstreze beneficiile aduse clientului de fiecare produs/serviciu.
- Să învețe cum să arate că înțeleg și respectă fiecare nevoie a clientului înaintea prezentării beneficiilor produsului/serviciului recomandat.
- Să analizeze consecințele argumentării premature

În cadrul modulului **Încheierea discuției**, participanții învață să recunoască momentul în care clientul este pregătit să avanseze în procesul de vânzare.

Acest modul ajută participanții:

- Să învețe cum să practice cei trei pași pentru a se asigura de angajarea clientului în următoarea etapă a procesului de vânzare.
- Să analizeze diferența dintre încheierea vânzării și continuarea procesului de vânzare.
- Să învețe cum să trateze un client care tergiversează la încheierea vânzării.
- Să învețe care este cea mai bună modalitate de a termina o relație care nu aduce beneficii ambelor părți.

În cadrul modului **Abilități de relaționare**, participanții vor învăța cum să utilizeze abilitățile conversaționale pentru a asculta ceea ce spune clientul și pentru a menține o discuție interactivă cu clientul.

Acest modul ajută participanții:

- Să folosească abilitățile de poziționare pentru a adresa întrebări sensibile.
- Să confirme informațiile obținute pentru a stabili o înțelegere reciprocă.
- Să confirme cu clientul continuu informațiile prezentate pe parcursul discuției.
- Să influențeze pozitiv rezultatul vizitei de vânzări arătând în mod repetat că înțeleg și respectă nevoile/îngrijorările clientului.

În cadrul modului **Depășirea îngrijorărilor clientului**, participanții vor învăța să recunoască, să diferențieze și să depășească cele trei tipuri de îngrijorări ale clientului: scepticismul, neînțelegerile și nemulțumirile.

Acest modul ajută participanții:

- Să conștientizeze importanța întrebărilor pentru a înțelege o îngrijorare a clientului înainte de a răspunde
- Să învețe când anume în procesul de vânzare este cel mai probabil să apară o îngrijorare
- Să învețe să depășească scepticismul clientului prin oferirea de dovezi relevante
- Să descopere cum să depășească neînțelegerile prin confirmarea nevoii din spatele îngrijorării și apoi să argumenteze nevoia cu caracteristici și beneficii relevante ale produsului/serviciului organizației
- Să contracareze nemulțumirile clientului față de produsul/serviciul oferit, ajutându-l să le încadreze în imaginea de ansamblu.

Agendă (2 zile):

- Procesul de vânzare pentru satisfacerea nevoilor clientului
- Deschiderea discuției
 - Agenda întâlnirii
 - Solicitarea acordului clientului
- Întrebări
 - Explorarea circumstanțelor și nevoilor clientului
 - Tipuri de întrebări
 - Întrebări cu valoare reciprocă
- Argumentarea
 - Prezentarea caracteristicilor și beneficiilor relevante
 - Profilul produsului
- Încheierea
 - Recapitularea beneficiilor anterior acceptate
 - Stabilirea pașilor următori
- Abilități de relaționare
 - Arătați că înțelegeți și respectați nevoile clientului
 - Confirmați
 - Pozitionați
 - Verificați
- Depășirea îngrijorărilor clientului
 - Tipuri de îngrijorări ale clienților
 - Modalități de identificare a îngrijorărilor clientului
 - Modalități de depășire a îngrijorărilor clientului

Metodologie

În timpul acestui program, sunt utilizate diferite tipuri de tehnici de învățare pentru adulți: discuții de grup, aplicații practice, modelări video, exerciții de conexiune.

Audiență

Reprezentanți de vânzări cu sau fără experiență, membri ai echipelor de suport și marketing

Durată

2 zile



Despre AchieveGlobal

În secolul 21, succesul fiecărei organizații va fi determinat de abilitățile interpersonale ale angajaților săi. AchieveGlobal oferă servicii de dezvoltare excepțională a abilităților interpersonale relevante pentru munca într-o organizație, ajutând companiile să-și consolideze echipele de care au nevoie pentru a genera rezultate durabile. Cu sedii în peste 40 de țări, oferim, atât la nivel global, cât și regional și local, soluții adaptate, bazate pe învățare, traduse în limbile vorbite în țările în care operăm.

Înțelegem mediul competitiv în care operați. Succesul dumneavoastră depinde de oamenii care știu să gestioneze provocările – inclusiv pe cele pe care tehnologia nu le poate depăși. Suntem experți în dezvoltarea abilităților acestor oameni – în dezvoltarea abilităților esențiale, în contextul actual, de secol 21, pentru transformarea strategiilor în rezultate concrete, de succes.

Există lucruri pe care tehnologia nu le poate face: să gândească, să învețe, să rezolve probleme complexe, să asculte, să motiveze, să explice.

Pe oamenii cu aceste abilități îi așteaptă un viitor luminos în secolul 21. AchieveGlobal vă pregătește pentru această lume.



Achieve Global Romania
Str. Bucur, nr. 2
sector 4, București
Tel. +40374 014 433
Fax. +40372 870 356

www.achieveglobal.ro