

## «Новые инструменты продаж и коммуникаций: ресурс на 100%» тренинг

### Цели:

- Помочь продавцам увидеть новую область повышения продуктивности в продажах и переговорах;
- Помочь продавцам получать нужные результаты с меньшими затратами времени и энергии;
- Увеличение количества сделок с долгосрочной перспективой;
- Научиться оказывать действительно индивидуальный подход к клиенту;

**Уровень изучаемых знаний:** продвинутый

**Продолжительность:** 2 дня (18 часов)

**Целевая аудитория:** сотрудники компании, занимающиеся привлечением клиентов, продажами и переговорами.

### Предпосылки:

В условиях нестабильности рынок продолжает существовать и развиваться. Все основные сложности со сбытом имеют скорее психологическую основу, причем как со стороны *продавцов*, так и со стороны клиентов.

Учитывая этот факт, классические (базовые) инструменты продаж, резко теряют свою эффективность и становятся востребованными инструментами, замыкающимися на личность продавца, т.е. «заточенные» конкретно под него.

### Программа:

1) Осознание установки на предстоящее событие (продажу, переговоры) и способы ее изменения;

2) Моделирование будущих событий по выгодному вам сценарию;

3) Способы работы в ситуации отказа клиента (алгоритм);

4) Работа со «сложным» клиентом: диагностика ошибочных целей клиента со 100% достоверностью;

5) Развитие эмоционального интеллекта участников;

6) Переписывание связи:

«обида – тревоги – страх - избегание ситуаций продаж»;

7) Выработка новой (осознанной) стратегии поведения в ситуации, которая расценивается сотрудником как «опасные и безнадёжные продажи»;

8) Активное слушание по-новому:

- новые ресурсы.
- эффект «фраз-проверок».
- вербальное и невербальное слушание.

9) Обратная связь, как «зона роста»;

10) Индивидуальная работа с каждым участником, направленная на нивелирование «барьера» мешающего 100% эффективности в профессиональной среде.

**В ходе программы используются:**

- общегрупповая работа;
- работа в малых группах;
- теоретические блоки информации;
- использование большого количества (*свыше 10*) видеопрактикумов (*авторский материал*);
- проводится моделирование наиболее сложных практических ситуаций;
- анализируется применение различных способов общения;
- участники получают практический опыт на основе работы с кейсами;

## ДЕТАЛИЗАЦИЯ ОБУЧАЮЩИХ БЛОКОВ

Модуль	Содержание	Методы	Образ результата	Время
<b>День 1</b>				
<b>Введение в тренинг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представление тренера.</li> <li>• Описание целей, содержания тренинга.</li> <li>• Заключение ряда групповых соглашений.</li> <li>• Упражнение «Ежедневник».</li> <li>• Индивидуальные выступления участников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Мини-презентации</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создана основа, помогающая работать на тренинге с полной отдачей</li> <li>• Каждый участник определился с целями на обучение</li> <li>• Цели зафиксированы для использования в течение всего тренинга</li> </ul>	30 мин
<b>Базовые понятия эмоционального интеллекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие «лояльность» по отношению к компании, продукту и услуге.</li> <li>• Базовая схема эмоционального интеллекта.</li> <li>• Базовые примеры в формате дискуссии.</li> <li>• План продаж и протест сотрудника.</li> <li>• Что такое установка и как она функционирует.</li> <li>• Обще групповая работа с видеопрактикумом.</li> <li>• Начало индивидуальной работы с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Индивидуальные работы участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники научились определять моменты протеста, разработали новые действия, повышающие их результаты.</li> <li>• В форме дискуссии изучены и закреплены базовые инструменты, влияющие на эффективность сотрудника.</li> <li>• Разобрано на видео 8 тем по 2 уровню.</li> </ul>	120 мин
<b>Ситуационная работа с участниками (обучающее ядро)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В процессе тренинга участникам предлагается выполнение индивидуальных заданий и упражнений.</li> <li>• В ходе выполнения индивидуальных упражнений, в помощь участнику, может быть задействована вся группа.</li> <li>• Задания предлагаются исходя из ситуации, которая происходит прямо сейчас и это те «работы», которые способны предоставить альтернативный опыт, с целью внесения устойчивых изменений в проф. деятельность сотрудника.</li> <li>• Время на одного участника до 40 мин.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая дискуссия</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели «корни» собственной эффективности.</li> <li>• Научились собирать 100% информации о себе и ситуации.</li> <li>• Увидели «провалы» с клиентами и разработали новые действия.</li> <li>• Узнали, как получать информацию прямо в процессе продажи и переговоров.</li> <li>• На практике применили полученные ранее знания.</li> </ul>	<b>60% времени тренинга</b>

<p><b>Работа с отказами клиентов: алгоритм</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение алгоритма + видеопрактикум.</li> <li>• Индивидуальный инструмент «Работа над ошибками».</li> <li>• Способы оптимизации своего состояния в стрессовой ситуации.</li> <li>• «Событийный круг» как способ работы с трудным клиентом.</li> <li>• Поддержание оптимального рабочего состояния.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в группе</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Практика</li> <li>• Видеокейс</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели свою ответственность за собственное состояние при продаже.</li> <li>• Переданы инструменты диагностики и разработаны новые действия в психологически некомфортных ситуациях.</li> <li>• Участники попрактиковались влиять на «безнадежные продажи».</li> </ul>	<p>60 мин</p>
<p><b>Бессознательные установки: осознание + изменения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение психологической установки.</li> <li>• Изучение на примере 2 видеопрактикумов.</li> <li>• Практическое упражнение на понимание собственных скрытых мотивов в процессе продажи и переговоров.</li> <li>• Воздействие на будущие события в выгодном ключе, посредством корректировки собственной установки.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая практика</li> <li>• Индивидуальная практика</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники получили интенсивную практику в искусстве работы на результат.</li> <li>• Попрактиковались в работе с «безнадежными продажами».</li> <li>• Научились определять собственное истинное отношение к ситуации и эффективной корректировке собственных действий.</li> </ul>	<p>60 мин</p>
<p><b>Активное слушание по-новому. Влияние на «безнадежные» переговоры.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Новые техники активного слушания;</li> <li>• Способы влияния на самые «безнадежные» переговоры;</li> <li>• Видео практика;</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Дискуссия</li> <li>• Инд. работа</li> <li>• Письменный кейс</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники получили практический опыт участия в сложном переговорном процессе.</li> <li>• Структурированы и отработаны на практике методы влияния на сложного клиента и переговоры с ним.</li> <li>• Освоен авторский инструмент активного слушания</li> </ul>	<p>120 мин</p>
<p><b>Агрессия клиента</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Причины агрессии клиента;</li> <li>• Детальное развертывание проекций агрессивного поведения людей;</li> <li>• Как не брать «близко к сердцу»;</li> <li>• Способы предотвращения снижения собственной эффективности сотрудника в конфликтной ситуации;</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая практика</li> <li>• Практика в парах</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переданы методики сохранения эффективной работы с агрессивным и недовольным клиентом.</li> <li>• Переданы инструменты формирования альтернативного предложения.</li> <li>• Возросла эффективность продавца</li> </ul>	<p>120 мин</p>

<p><b>Негативные опыты продаж и переговоров</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Как прошлое определяет будущее.</li> <li>• Способы влияния.</li> <li>• Новые возможности позитивных изменений на практике.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достигнуто понимание влияния опытов на будущие действия продавца.</li> <li>• Переданы действенные инструменты воздействия на собственную мотивацию.</li> </ul>	<p>40 мин</p>
<p><b>Завершение тренингового дня</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговые «шлифующие» видеокейсы.</li> <li>• Подведение итогов дня.</li> <li>• Обсуждение способов применения полученных знаний и умений на практике.</li> <li>• Домашнее задание.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>	<p>20 мин</p>
<p><b>День 2</b></p>				
<p><b>Закрепление материала предыдущего дня</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответы на возникшие вопросы и поддержка</li> <li>• Переход к новой теме</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Практика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Материал закреплен, развеяны сомнения, появившиеся после предыдущего занятия</li> <li>• Создан плавный переход к новой теме с пониманием взаимосвязей</li> </ul>	<p>20 мин</p>
<p><b>Ситуационная работа с участниками (обучающее ядро)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В процессе тренинга участникам предлагается выполнение индивидуальных заданий и упражнений.</li> <li>• В ходе выполнения индивидуальных упражнений, в помощь участнику, может быть задействована вся группа.</li> <li>• Задания предлагаются исходя из ситуации, которая происходит прямо сейчас и это те «работы», которые способны предоставить альтернативный опыт, с целью внесения устойчивых изменений в проф. деятельность сотрудника.</li> <li>• Время на одного участника до 40 мин.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Групповая дискуссия</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Видеокейсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники увидели «корни» собственной эффективности.</li> <li>• Научились собирать 100% информации о себе и ситуации.</li> <li>• Увидели «провалы» с клиентами и разработали новые действия.</li> <li>• Узнали, как получать информацию прямо в процессе продажи и переговоров.</li> <li>• На практике применили полученные ранее знания</li> </ul>	<p><b>60% времени тренинга</b></p>
<p><b>Работа с профессиональными тревогами</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 проекции страха;</li> <li>• Возможности контроля и корректировки;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Индивидуальная работа каждого участника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Каждый осознал сдерживающую его и его результаты стратегию;</li> <li>• Каждый разработал новые осознанные действия для нового результата;</li> </ul>	

<p><b>Ситуационная диагностика сложных коммуникаций с клиентами: 100% результат</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбор 4 основных состояний, лежащих в основе диагностики.</li> <li>• Изучение в форме интерактивной работы тренера с участниками.</li> <li>• Демонстрация новой осознанной стратегии поведения в ситуации «борьбы» с клиентом.</li> <li>• Ситуационная работа с участниками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщения тренера</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Индивидуальная работа</li> <li>• Видеопрактикумы</li> <li>• Дискуссия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Передана методика выявления «залипаний» с клиентом.</li> <li>• Освоены на практике методы диагностирования, с последующим новым действием и новым результатом.</li> <li>• Участники узнали, что делать в безнадежных ранее ситуациях взаимодействия с клиентами.</li> </ul>	<p>180 мин</p>
<p><b>Завершение работы на тренинге</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подведение итогов дня и тренинга</li> <li>• Обсуждение способов применения полученных знаний и умений на практике</li> <li>• Анкетирование уровня удовлетворенности от тренинга</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дискуссия</li> <li>• Выступления участников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закреплены выводы</li> <li>• Найдена связь инструментов с повседневной деятельностью</li> <li>• Определен уровень удовлетворенности участников по ряду параметров</li> </ul>	<p>30 мин</p>

### **Что такое видео-практикум?**

Это небольшие фрагменты из художественных фильмов (2-4 минуты), где детально и с максимальной наглядностью, вплоть до мельчайших нюансов (мимика, интонации, невербальные реакции, чувства, речевые обороты, речевые модули, последовательность действий, установки и т.д.), можно увидеть "работу" изучаемого инструмента.

**Видео-практикум** - это далеко не только иллюстрация, где суть просмотр и все. Это постоянный диалог с группой, множество стоп-кадров (иногда до 8 за сюжет) с обсуждением и предположениями дальнейших действий, где детально и с максимальной наглядностью происходит изучение и одновременное закрепление изучаемой темы.

В настоящее время в базе более 80 видео-практикумов, являющихся 100% авторским материалом.