

«Тренинг активных коммуникаций в продажах и переговорах. Искусство задавания осмысленных target – вопросов. Аргументация в переговорном процессе.» тренинг

Продолжительность: 2 дня (16 часов);

Предпосылки:

- 1) Люди не умеют слушать друг друга. Потери информации доходят до 60 – 70 %.
- 2) Учитывая пункт 1, подавляющее количество людей участвующих в продажно – переговорном процессе задавая вопрос не до конца понимают «ЗАЧЕМ» они его задают и что хотят получить в итоге задавая именно этот вопрос.
- 3) Беря во внимание первые два пункта, на практике, достичь максимальной эффективности переговорного процесса становится трудновыполнимой задачей.

Цели:

- Развитие навыка восприятия информации на слух, минимизируя при этом смысловые потери;
- Развитие умения слышать ключевую информацию в речи собеседника;
- Развитие умения задавать осмысленный «точный» вопрос опираясь на всю услышанную информацию от собеседника;
- Отучить участников заполнять пропущенные (неуслышанные или непонятые) информационные «пустоты» в переговорах, собственными «придумками» с последующими ошибочными выводами и отсюда неэффективными действиями;
- Отработка навыка задавания вопросов в ситуационном ключе и создание ситуационной аргументации;
- Развитие общего навыка коммуникаций каждого участника;

Тренинг предназначен для: сотрудников продающих подразделений сбытового направления «активных» продаж.

Требования к группе участников: важна однородность с точки зрения должностей, исключение может составлять формат «коллектив + непосредственный руководитель».

Формат обучения:

- Тренинг – сессии;
- Деловые игры;
- Команд образующие сессии;
- Игровая оценка персонала;
- В процессе тренинга активно используются авторские кейсы;

Одежда: тренинг предполагает многоплановую активную деятельность участников, поэтому важна удобная одежда и обувь.

День Первый: ВСЕ виды «продающих» и «переговорных» коммуникаций. Выработка много векторных умений задавания вопросов и развитие необходимых для этого НАВЫКОВ.

1) Выработка умения выстроить коммуникации в таких условиях как:

- стрессовые коммуникации;
- коммуникации в ситуации ограниченной информации;

Метод: упражнение «Син- Обелиск» с последующей обратной связью каждому участнику.

2) Тренировка навыка задавания цепочки структурированных вопросов с целью сбора информации.

Метод: упражнение «Задачи - фавулы»;

3) Раскрытие внутреннего потенциала общения и убеждения;

Метод: деловая игра - ЧГК– BUSINESS EDITION.

4) Научиться воспринимать информацию на слух без смысловых искажений, задавание точных вопросов опираясь на услышанную информацию;

Метод: деловая игра - ЧГК– BUSINESS EDITION.

5) Научиться давать и получать обратную связь от других людей;

Метод: упражнение «Бизнес - команда».

6) Получение опыта общения в формате переговоров, свободного общения, дачи обратной связи, взаимодействия в процессе создания проекта;

Метод: сюжетно – ролевая игра «Дом».

7) Развитие навыков командного взаимодействия;

Метод: сюжетно – ролевая игра «Дом».

День Второй: **ВСЕ виды «продающих» и «переговорных» коммуникаций. Аргументация и задавание вопросов в ситуационном ключе.**

«Убийца возражений» деловая игра, практикум

Деловая игра представляет собой идеальную «площадку» для отработки всех видов «продающих» коммуникаций отработки навыка задавания ситуационных вопросов и аргументирования.

Важно!

Темы возражений формируются непосредственно под специфику компании, и подбираются таким образом, чтобы максимально приблизить участников процесса к решению насущных задач.

! Для достижения выше озвученных задач к процессу формулирования тем возражений привлекаются руководители тех подразделений, чьи сотрудники примут участие в тренинге. Это даст максимальную привязку к реальной жизни.

! На завершающую сессию будет приглашено независимое экспертное жюри из числа руководителей, которые смогут оценить процесс и вынести итоговую оценку.

Концепция:

— Практикум проходит в режиме 1-2-3 минутных раундов работы с возражениями.

--- ! В процессе деловой игры будут проходить раунды перекрестных ситуационных вопросов, которые ставят своей целью ослабить позицию другой команды!

— Раунды проходят в мини – командах, где каждому отведена определенная роль и временные рамки, а так же в индивидуальном формате (соло).

— Темы возражений выбираются с учетом специфики, актуальности на данный момент.

— Каждому участнику гарантируется участие во всех форматах коммуникаций ставящих своей целью «убийство» возражения.

— Участники смогут побывать в разных ролях, позволяющих моделировать различные ситуации, в которых необходима аргументация: самостоятельные выступления, выступления в мини – командах с меной ролей внутри команды, судей и экспертов (взгляд со стороны).

В деловой игре используется «Принцип чужого «информационного поля»»:

- **Будут** предложены «злободневные» темы. Например: «Ваш продукт или конкурентов: что выбрать?». Это точно темы, которые часто поднимаются в переговорах с ключевыми лицами, принимающими решения.
- **Соответственно** одной команде необходимо будет отстаивать позицию, что только наш продукт, а другой, что конкурентов. Вот здесь мы попадаем в непривычное информационное поле и разворачиваем мыслительный процесс сотрудника на 180 градусов. Необходимо будет думать, как бы «за них», за конкурентов и одновременно «на своем поле» нарабатывать новую аргументацию, ведь оппоненты прекрасно осведомлены, что им могут противопоставить. Дух здоровой конкуренции только подхлестнет творческий процесс.

Вот здесь мы и получаем:

- 1) Гибкость ума. Развитие навыка убеждения.
- 2) Возможность разработать дополнительную аргументацию, выйдя за рамки привычной и наработанной.
- 3) Умение говорить и думать одновременно, что бесценно в ситуационных переговорах.
- 4) Побываем по другую сторону «баррикад» и примерим их (конкурентов) позицию и аргументацию на себя.
- 5) Снизим уровень тревожности: «а вдруг я не найду, что ответить...».
- 6) Получим обратную связь от судей и экспертов, которую можно будет применить уже в следующем раунде «убийства» возражений.
- 7) Умение свободно чувствовать себя в «конфликте сторон и интересов».
- 8) Узнаем, как создавать и удерживать необходимый эмоциональный фон.
- 9) Снизим тревожность спонтанных выступлений.