Напишите нам: 111-sovetov-prodavtsam@gmx.com

Добавляйтесь в твиттер: https://twitter.com/111_sovetov_PRO

Тренинг «111 советов продавцам! Как стать лучшим продавцом?»

Многие продавцы и их руководители хотят поднять продажи в магазинах, повысить число постоянных и лояльных покупателей, увеличить сумму среднего чека. Все это и многое другое можно узнать на тренинге, который создан на основе лучшей книги по продажам для продавцов «111 советов продавцам, как стать лучшим продавцом» (читайте и скачивайте книгу здесь).

Цели тренинга «111 советов продавцам»:

- Помочь продавцам научиться больше продавать и больше зарабатывать
- Сделать продавцов более счастливыми и довольными своей работой
- Поднять престиж профессии продавца и повысить ее ценность
- Увеличить число довольных покупателей, которые будут возвращаться снова
- Повысить уровень обслуживания в магазинах по всей стране
- Привить продавцам культуру сервиса, клиентоориентированности и заботе о клиентах

Этот тренинг должен пройти каждый продавец!

Формат тренинга:

- Групповой тренинг для продавцов в количестве от 5 до 15 человек
- Продолжительность 2-3 полных дня, возможен сокращенный формат на 1 день
- Оптимальное соотношение теории и практики
- Фокус на развитии навыков и повышении осознания сути профессии продавцам

Программа тренинга «111 советов продавцам! Как стать лучшим продавцом?»:

Начало тренинга, вводная часть, знакомство участников, правила работы на тренинге.

Часть 1. «Основы продаж. Как продавцу научиться продавать?»
- Совет 1: Ради чего все это и как продавцу ставить перед собой цели?
- Совет 2: Будущее продавца: к чему стремиться?
- Совет 3: Как продавцу оценить свои сильные и слабые стороны?
- Совет 4: Что нужно знать о своем товаре?
- Совет 5: Как учиться у более опытных продавцов?
- Совет 6: Что делать, если покупатель спорит?
- Совет 7: Для чего продавцу наставник?
- Совет 8: Что и зачем читать продавцу, и как это влияет на рост продаж?
- Совет 9: Анализ своей работы в конце дня: как и зачем?
- Совет 10: Как работать на перспективу?
- Совет 11: Как найти баланс в настойчивости, уверенности и терпении?

Подведение итогов первой части. Выводы. Визуализация будущего.

Часть 2. «Самонастрой и мотивация на продажи»

- Совет 12: Как продавцу настроиться на успех в продажах?
- Совет 13: Каким образом использовать улыбку с покупателями?
- Совет 14: Что такое позитивные аффирмации?
- Совет 15: Какую жизнь вы хотите обеспечить себе и своим близким?
- Совет 16: Как поднимать настроение себе и своим коллегам?
- Совет 17: Почему важнее позитивные новости?
- Совет 18: Волшебный день продавца: как его использовать?
- Совет 19: Как развивать силу позитивных ожиданий в продажах?
- Совет 20: Что дает упражнение «7 причин для радости?»
- Совет 21: Какие методы подойдут для вызова улыбки у покупателя?
- Совет 22: Для чего нужно ставить мотивирующую цель на предстоящий день?

Обратная связь по самомотивации. Закрепление материала. Обмен идеями и опытом.

Часть 3. «Изучение своего товара: фундамент успешных продаж»

- Совет 23: Как быстро изучить ассортимент и с каких товаров начинать изучение?
- Совет 24: Как получить помощь от ваших коллег и руководителя?
- Совет 25: Что изучать на сайтах производителей товаров презде всего?
- Совет 26: Для чего стоит побыть в роли покупателя своего товара?
- Совет 27: Каким образом попасть на ближайшее обучение или тренинг по товару и продажам?
- Совет 28: Стоит ли изучать отзывы в интернете и как их использовать?
- Совет 29: Как быстро повысить свою квалификацию в продажах с помощью конкурентов?
- Совет 30: Почему лучшие продавцы всегда узнают с чем клиент сравнивает товар?
- Совет 31: Как работать со специализированной литературой?
- Совет 32: Как работает система взаимного обучения продавцов в ведущих магазинах?
- Совет 33: В чем польза обучения других, и почему от этого растут личные продажи?

Практикум ассортименту. Домашнее задание на изучение товара для выполнения после тренинга.

Часть 4. «Создание первого впечатления у покупателей: внешний вид продавцов»

- Совет 34: Как использовать техники быстрого вызывания симпатии у покупателей?
- Совет 35: Зачем уделять внимание своему внешнему виду и как это увеличивает продажи?
- Совет 36: Что делать с выражением своего лица и как развивать мимику?
- Совет 37: Какием стандартам следовать при выборе одежды и обуви работы в торговом зале?
- Совет 38: Куда деть руки и какие жесты лучше использовать с покупателями?
- Совет 39: Сколько внимания уделять невербальному поведению?
- Совет 40: Использование дистанции и пространства магазина: как это помогает продавать?
- Совет 41: Насколько допустимы разговоры по телефону в торговом зале?
- Совет 42: Продавец и хорошие манеры: где их взять?
- Совет 43: Как готовиться к появлению покупателей?
- Совет 44: Как с пользой использовать то время, когда в торговом зале нет покупателей?

Ролевые игры по созданию и управлению первым впечатлением. Изучение стандартов поведения в торговом зале. Практическое закрепление навыков.

Часть 5. «Первые слова продавца: фразы на установление контакта с покупателями»

- Совет 45: Как начинать общение без слов и располагать к себе большинство клиентов?
- Совет 46: Почему так важно избавиться от неэффективных фраз и как это сделать?
- Совет 47: Какие фразы точно не стоит произносить в начале контакта?
- Совет 48: Как работают три подхода к покупателю: формальный, личностный и ассортиментный?
- Совет 49: Какие бывают типы покупателей, и к кому из них какой подход применять?
- Совет 50: Каким образом лучше применять шесть этапов встречи покупателя?
- Совет 51: Что дает правильное использование голоса и интонации в начале контакта?
- Совет 52: «Слова-паразиты в речи продавца»: как очистить свою речь?
- Совет 53: Где взять правильный внутренний настрой?
- Совет 54: Сколько раз подходить к покупателю, который не идет на контакт?
- Совет 55: Как оценить качество начала контакта с покупателям? Какие есть критерии?

Практические упражнения на установление контакта с покупателем. Кейсы и разбор.

Часть 6. «Что нужно клиенту: учимся выявлению и формированию потребностей»

- Совет 56: Как связать нужды и проблемы покупателей с вашим товаром?
- Совет 57: Какие вопросы задавать покупателю?
- Совет 58: Базовые типы вопросов: как они работают?
- Совет 59: В какой последовательности задавать вопросы: о чем спрашивать в первую очередь?
- Совет 60: Как развить навык задавания вопросов, тренируясь на коллегах?
- Совет 61: Почему не стоит задавать сразу несколько вопросов подряд?
- Совет 62: Какие приемы активного слушания помогают выявлять потребности?
- Совет 63: Как в точности запомнить и правильно использовать информацию от покупателя?
- Совет 64: Как спаси покупателей от будущих проблем, сформировав у них новые потребности?
- Совет 65: Почему полезно мечтать вместе с клиентом?
- Совет 66: Как перестать «впаривать» товар и начать помогать покупателям находить решения?

ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ ТРЕНИНГА

Тренировочная сессия по задаванию вопросов. Кейсы на выявление потребностей. Кейсы на формирование новых потребностей у покупателя. Тестирование продавцов.

Часть 7. «Как продавец может привлекать больше покупателей в магазин?»

- Совет 67: Как работать так, чтобы покупателям хотелось прийти к вам еще?
- Совет 68: Почему важно обновлять витрины и выкладку товаров?
- Совет 69: Как подружиться с покупателем и сделать так, чтобы ему захотелось оставить вам свои контактные данные и быть на связи с вашим магазином?
- Совет 70: Как можно договариваться с покупателями о следующих посещениях?
- Совет 71: Как использовать звонки постоянным клиентам, чтобы увеличить продажи?
- Совет 72: Какие товары использовать для постоянных клиентов и как их резервировать?
- Совет 73: Почему важно проводить опросы удовлетворенности покупателей?
- Совет 74: Как делать продажи товаров через группы вашего магазина в социальных сетях?
- Совет 75: Каким образом использовать конкурсы, лотереи и розыгрыши между покупателями вашего магазина?
- Совет 76: Как вовлекать покупателей в участие в программах лояльности вашего магазина и накоплении бонусов?
- Совет 77: Для чего нужны «Счастливые часы» и «Товары дня»?

Практикум: SWOT-анализ магазина. Мозговой штурм на приклечение покупателей

Часть 8. «Как совершать продажи разным типам покупателей?»

- Совет 78: Как продавцам помогает изучение различных типов покупателей?
- Совет 79: Какое поведение помогает продать больше «Горячим» клиентам?
- Совет 80: Как помочь «Теплым» покупателем определиться с выбором покупки?
- Совет 81: Как находить ключ к сердцу «Холодных» покупателей и растопить «лед недоверия»?
- Совет 82: Каким образом настроиться на «Эмоционального» покупателя?
- Совет 83: Что помогает развеять сомнения «Недоверчивого» покупателя?
- Совет 84: Как правильно показать выгоды «Экономному» покупателю?
- Совет 85: Как подтолкнуть к покупке «Нерешительного» покупателя?
- Совет 86: Как можно успокоить и поддержать «Раздраженного» покупателя?
- Совет 87: Для чего использовать ведущий канал восприятия покупателей?
- Совет 88: Как правильно работать сразу с несколькими покупателями?

Ролевые игры на продажи покупателям разных типов. Отработка навыков продаж.

Часть 9. «Развитие навыков презентации товара: как преподностить товар правильно?»
- Совет 89: В какой момент начинать предлагать или презентовать товар?
- Совет 90: На чем основывать презентацию товара и какие аргументы лучше использовать?
- Совет 91: Что лучше: предложить один, несколько или сразу все варианты?
- Совет 92: Как понять вкус покупателя и что делать если он сильно отличается от вашего?
- Совет 93: Как отзываться о товарах конкурентов если покупатель их упоминает?
- Совет 94: Как правильно доностить информацию в ходе презентации?
- Совет 95: В чем отличия языка пользы товара и языка выгод для покупателя ?
- Совет 96: Нужно ли использовать статистику и мнения других покупателей?
- Совет 97: Какими способами вовлекать покупателя в презентацию?
- Совет 98: Что делать с буклетами и наглядными материалами в ходе презентации?
- Совет 99: Показывать только плюсы товара или уделять внимание его минусам тоже?

Задания на презентацию товаров вашего магазина. Практикум и разбор ошибок.

Часть 10. «Работа с возражениями покупателя: приемы и главные советы»
- Совет 100: Почему важно различать возражения, сомнения и отказы покупателей?
- Совет 101: Как научиться дослушивать возражение до конца?
- Совет 102: На все ли возражения нужно отвечать и переубеждать покупателя?
- Совет 103: Какую реакцию выбрать на то или иное возражение, сомнение или отказ?
- Совет 104: Как быстро создать, сфомулировать и озвучить обоснованный ответ?
- Совет 105: Что делать с факторами, ограничивающими возможность продажи?
- Совет 106: Как работать со списком возражений покупателей?
- Совет 107: Каким образом тренировать работу с возражениями с помощью коллег?
- Совет 108: Почему продавцу стоит коллекционировать возражения и вести дневник?
- Совет 109: Как найти реальные причины возражений, анализируя свое поведение?
- Совет 110: Как правильно завершать работу с возражениями?
- Совет 111: Что нужно знать, чтобы подготовиться к сопутствующим продажам?

Подробный практикум по наиболее частым возражениям покупателей. Закрепление.

Бонусная часть 11. «Как продавцу увеличивать сумму среднего чека?»
- Бонусный совет 1: Как определить основные и сопутствующие товары в магазине?
- Бонусный совет 2: Когда приступать к предложению дополнительных товаров?
- Бонусный совет 3: Как на счет фразы «Что-то еще?» и ее использования?
- Бонусный совет 4: Спонтанные покупки: в чем секрет побуждения покупателей?
- Бонусный совет 5: Почему важно помогать предусматривать будущие проблемы?
- Бонусный совет 6: Как работает алгоритм дополнительных продаж для увеличения чека?
- Бонусный совет 7: Каким образом правильно давать скидки и использовать акции магазина?

Научитесь хорошо продавать раньше других!

- Бонусный совет 8: Как показать покупателю будущие выгоды от дополнительных товаров?
    - 8.1 - Экономные и Осведомленные покупатели.
    - 8.2 - Заинтересованные и Осведомленные покупатели.
    - 8.3 - Экономные и Неосведомленные покупатели.
    - 8.4 - Заинтересованные и Неосведомленные покупатели.
- Бонусный совет 9: Как заинтересовать покупателя участием в программе лояльности?
- Бонусный совет 10: Как удивлять покупателей с помощью новинок?

- Самый главный совет продавцам, по итогам всей программы!

- Подведение итогов тренинга, краткое резюме по каждой части, обратная связь.
- Задание для продавцов на составление плана собственного развития на ближайшие три месяца.

Постановка новых целей по продажам на ближайшие три месяца

- Анкеты обратной связи, торжественное вручение сертификатов продавцам

Вы только что прочитали полное содержание программы тренинга «111 советов продавцам. Как стать лучшим продавцом», и теперь Вы понимаете, что подобный тренинг просто нельзя не пройти! Обязательно спросите у руководства вашего магазина, когда планируется заказать для вашего коллектива данную учебную программу! Покажите им это описание, продайте им эту идею!

Если Вы управляющий или директор магазина, и Вы заинтересованны в увеличении продаж и в развитии навыков ваших продавцов, то…

Представьте, как бы работали ваши продавцы, если бы они все это умели! Каким мог бы быть товарооборот магазина, как бы к вам стали относиться покупатели?

Чем отличаются успешные магазины от обычных?

В обычных магазинах либо вообще не обучают продавцов, либо дают базовые знания о товаре и ждут больших продаж. В успешных магазинах управляют продажами, и в первую очередь уделяют внимание обучению продавцов и развитию навыков работы с покупателями.

Человек покупает прежде всего у человека, заменить продавцов на автоматы или роботов скорее всего не получится никогда! Живое общение с продавцом и общение с терминалом похоже на сравнение настоящей книги и чтения с экрана. Всегда будут моменты, когда захочется взять книгу в руки, пролистать страницы, почувствовать запах бумаги, увидеть улыбку продавца, и услышать пару добрых искренних слов!

Развивайте ваши навыки продаж и качественного обслуживания! Это самое главное!

Развивайте продавцов вашего магазина - качество их работы лучший показатель вашего истинного отношения к покупателям!

До скорой встречи на тренинге:

«111 советов продавцам! Как стать лучшим продавцом?»