



Стремление к
совершенству
безгранично!



- 3** Наши преимущества.
- 4** Информация о тренерах.
- 6** Программа корпоративного обучения для руководителей. Менеджмент экспресс-курс.
- 7** Цикл тренингов "Эффективный руководитель".
- 13** Мастер-класс клиентоориентированных продаж.
- 18** Использование стратегии мышления и мотивации клиентов в VIP-переговорах.
- 19** Тренинг "Совершенствование команды".



Какое обучение можно считать эффективным или очень коротко о том, почему следует выбрать нас.

Представьте себе человека, которого учат кататься на горных лыжах.

- 1) Ему могут рассказать, как нужно кататься.
- 2) Ему могут показать видеоролик и продемонстрировать, как нужно кататься.
- 3) Еще он может научиться с инструктором съезжать с горы, слабо осознавая и контролируя, как же это все-таки получается!

Так работает большинство «тренеров» по обучению. Вернее не тренеров, а «лекторов». Для того, чтобы человек действительно смог что-либо делать хорошо и самостоятельно развиваться в этом дальше, ему нужна многоуровневая тренировка. Наш подход: пойми как, а потом тренируйся, тренируйся, тренируйся! Именно так мы и формируем правильные навыки на своих тренингах. А теперь скажите, кому вы доверите участие в соревнованиях – тому, кто теоретически знает, как правильно делать, или тому, кто умеет и делает правильно? Мы отличаемся от остальных тренеров тем, что результат от нашего обучения быстрый и правильный. Мы готовим «спортсменов», умеющих и стремящихся выигрывать. На сегодняшний день нас уже более 5 000 человек. Собрав у самых эффективных продавцов в СНГ алгоритмы их действий, мы создали уникальную программу обучения, после которой менеджеры начинают правильно работать с клиентами. Коэффициент удовлетворенности результатами нашего обучения составляет 80-100%. Если вам нужны отзывы – позвоните нам, и мы подскажем вам телефоны любого из наших клиентов.

Еще несколько фактов о нас:

Мы успешно работаем и востребованы как тренеры- консультанты на рынках в Беларуси, России, Украины; Обладаем уникальным практическим опытом;

- У нас 12-летний опыт работы в бизнесе. 7 лет мы работали как постоянные штатные тренеры Международного автомобильного Холдинга Атлант- М и проводили тренинги и консультации для персонала на всех уровнях.
- Наши технологии – это аккумулированный опыт работы лучших менеджеров на высококонкурентных рынках. Предлагаемые тренерские методики позволяют участникам интегрировать эти успешные модели работы в свою практику, и, по данным заказчиков, увеличить продажи на 20–30% и снизить количество рекламаций.
- Мы на практике владеем современным психологическим инструментарием и поэтому учим не просто «знать», но что гораздо важнее, уметь делать правильно.

Умеем правильно видеть и решать задачи;

- Компания Заказчика всегда заинтересована в том, чтобы тренинг учитывал ее особенности и специфику. Наши корпоративные тренинги всегда адаптируются под конкретный бизнес Заказчика, что дает более ощутимый эффект, т.к. примеры и кейсы разрабатываются в реалиях клиента.
- Мы кандидаты психологических наук – практики. Наши диссертации основывались на результатах, полученных в процессе работы с целым рядом компаний.
- Мы умеем определить, дать развитие и поддержать те изменения в продажах, управлении, мотивации, которые необходимы в условиях существующей реальности.
- Наш «дуэт» работает весь день с максимальной отдачей, т.к. более активен, концентрирован, энергичен и наблюдателен в течение всего тренинга, чем один ведущий. Это позволяет повысить усвоение материала и увеличить эффективность обучения.
- По отзывам участников наших учебных программ практическое знание насущных бизнес-задач и внутренней специфики работы отделов, а также быстрая интеграция материалов занятий в бизнес-контекст, дает более высокий практический результат по сравнению с внешне похожими другими программами.

Гарантируем высокие результаты обучения.

- Лучшая характеристика для любого бизнеса – наличие постоянных и лояльных клиентов. Наше сотрудничество с корпоративными клиентами в области обучения и развития персонала на сегодняшний день, в среднем, составляет от двух до семи лет.
- Многие менеджеры среднего звена, получившие в результате наших тренингов практическую пользу, и сравнившие не одно обучение, теперь уже в качестве руководителей или собственников хотят тренировать свои команды именно у нас.



Елена Васильевна Остапец

Кандидат психологических наук, гештальт-терапевт, НЛП-тренер, бизнес тренер-консультант.

С 1998 по 2005 гг. – консультант по управлению и развитию персонала, корпоративный тренер международного автомобильного холдинга «Атлант–М».

В настоящее время автор и ведущая обучающих корпоративных программ в компаниях Украины, Беларуси, России.

Образование, стажировки:

2002-2006 – аспирантура кафедры психологии Российского Университета Дружбы Народов, научное исследование в области развития лидерских качеств руководителей.

1997-2001 – обучение в Московском центре НЛП, сертифицированный «НЛП - Практик, НЛП - Мастер, НЛП - Тренер». Профессиональная подготовка на тренингах основоположников школы Нейро-лингвистического программирования Роберта Дилтса, Энни Энтус, Дэвида Гордона, Фрэнка Пьюселика, Питера Врицы. Международный сертификат Тренера НЛП.

1996-1999 – Московский Гештальт институт. Сертифицированный гештальт-терапевт.

1996-1998 – магистратура НИИ Образования РБ. Магистр психологии.

1992-1993 – сертификационный курс DGPP (Немецкий центр Позитивной Психотерапии Н. Пезешкиана).
В **1992** году окончила БГПУ (Минск) по специальности практический психолог.



Виталий Игоревич Байков

Кандидат психологических наук, психотерапевт. Эриксоновский гипнотерапевт. Член Восточно–Европейской Ассоциации экзистенциальной и гуманистической психотерапии. НЛП-тренер. С 1998 по 2005 гг. корпоративный тренер международного автомобильного холдинга «Атлант-М».

В настоящее время тренер-консультант в области обучения и развития персонала различных компаний Беларуси, Украины, России.

Образование, стажировки:

2002-2006 – аспирантура кафедры психологии Российского Университета Дружбы Народов, научное исследование в области развития лидерских качеств менеджеров.

1999-2002 – сертифицирован как экзистенциальный психотерапевт в Институте гуманистической и экзистенциальной психотерапии (Вильнюс, Литва).

1997-2001 – обучение в Московском центре НЛП, сертифицированный «НЛП-Практик, НЛП-Мастер, НЛП-Тренер». Профессиональная подготовка на тренингах основоположников школы Нейро-лингвистического программирования Роберта Дилтса, Энни Энтус, Дэвида Гордона, Фрэнка Пьюселика, Питера Врицы. Международный сертификат Тренера НЛП.

1996 – сертифицированный курс Эриксоновского гипноза.

1987-1993 – Военно-медицинская Академия (Санкт-Петербург).

Любимые клиенты — энергичные и целеустремленные компании и их руководители. Они источник вдохновения, потому что идеи, планы таких людей побуждают нас заглянуть дальше за горизонт и найти новые решения, инструменты, актуальные темы обучения.

Полезны в следующих направлениях:

- Проведение обучающих тренингов и практических семинаров для различных групп: специалистов по работе с клиентом; руководителей среднего звена; высшего руководства.
- Формирование общего видения управленческих команд, разработка и согласование индивидуальных целей и ценностей компании на горизонтальном и вертикальном уровне.
- Консультирование и сопровождение процессов внедрения комплексной системы обучения, развития и оценки персонала.
- Индивидуальное консультирование руководителей по вопросам: личных целей и самомотивации; оптимального управления ключевыми сотрудниками в нестандартных ситуациях, в периоды реорганизации, структуризации и др.

Организации-клиенты, в которых проводилось обучение и с которыми продолжается сотрудничество в настоящий момент:

- Генеральный импортер и дилеры концерна Volkswagen в Беларуси, Украине и России (ИП «Автохаус Атлант-М», «Атлант Моторс», «Атлант»-Москва, «Интеркар»-Украина и др).

Россия

- «Элиут» (Москва)
- Дилер General Motors (Санкт-Петербург)
- Группа компаний Армтек (Москва)
- Дилер Audi (Москва)
- Дилер Пежо (Санкт-Петербург)
- Дилер Шкода (Санкт-Петербург)
- Импортер и дилеры концерна Subaru в России

Украина

- Холдинг «Закарпатевротранс»
- Дилер Шкода (Харьков)

Беларусь

- Транспортно-экспедиционная группа компаний «Asstra»
- «Электросервис» (Минск)
- «Унифлекс» (Минск)
- Дилер Ford (Минск)
- Дилер Mazda Motors Corporation (Минск)
- Минский Транзитный Банк
- Интернет-провайдер «Атлант-Телеком» (Минск)
- ООО «Алютех Инкорпорейтед» (Минск)
- Группа компаний «Белкантон» (Минск)
- ООО «Новый Город» (Минск)
- Группа «Юнитер» (Минск)
- Дилер Рено (Минск)



Цели и задачи программы:

- Повышение профессиональной компетентности руководителей и ключевых сотрудников;
- Укрепление корпоративных стандартов и культуры управленческой команды.

Содержание:

- Характер работы руководителя (функции менеджера по А.Файолю, Г.Минцбергу);
- Постановка целей и планирование в организации (стратегические, тактические и оперативные цели, SMART, график Гантта, метод критического пути);
- Управление временем («окна Эйзенхауэра», ABC-анализ, «жесткие» и «мягкие» дела);
- Делегирование задач (виды делегирования, проблемы делегирования, «инструкция» по делегированию);
- Контроль в организации (контур контроля, виды контроля, факторы, определяющие вид контроля, отрицательное и положительное подкрепление);
- Организационная структура и механизмы координации работы (функциональная структура, матричная структура и дивизиональная структура).

Условия проведения:

Программа проходит в формате семинаров-практикумов, длится 48 часов. Учебные задания основываются на рабочих примерах бизнес-сферы заказчика.

Помещение и технические средства обучения:

Для проведения семинаров помещение выбирается заранее и должно соответствовать необходимым требованиям по площади и наличию мест для работы каждого участника. Для повышения эффективности учебного процесса необходимы флип-чарт и мультимедийный проектор.



Что такое эффективное руководство и каким должен быть успешный руководитель сегодня?

Качества, которыми обладали наши руководители первого рыночного поколения, можно назвать харизмой, жизненным порывом, но эти качества – не всегда синоним эффективности.

И если эффективность – это способность достигать цель с наименьшими затратами, тогда, **что для этого необходимо руководителю новой формации? Что необходимо, чтобы цели и стремления руководства разделяли и поддерживали сотрудники компании?**

Как поддерживать лояльность сотрудников к компании?

И в чем заключаются критерии эффективности современного топ-менеджера?

Безусловно, ответы на эти вопросы рано или поздно находит каждый руководитель, и если вы хотите сделать это качественно, в оптимальном режиме, можно воспользоваться специализированным циклом **семинаров-тренингов для руководителей.**

Восемь правил гуру менеджмента Питера Друкера (Peter Drucker and Masatoshi School of Management в Claremont Graduate University) гласят:

Эффективный руководитель

1. Спрашивает: **что должно быть сделано?**
2. Спрашивает: **что необходимо сделать в интересах предприятия?**
3. Готовит **развернутый план действий.**
4. Берет на себя **ответственность за решения.**
5. Берет на себя **ответственность за коммуникацию.**
6. **Концентрируется на возможностях, а не на проблемах.**
7. Проводит **продуктивные встречи.**
8. **Думает и говорит «мы», а не «я».**

Данная программа тренингов для руководителей позволяет:

- **Практически реализовывать эти правила;**
- **Овладеть современными технологиями управления и влияния;**
- **Повысить качество и эффективность управленческих решений.**

Важные особенности программы:

- Вы получаете практические навыки в сжатые сроки.
- Тренинговые задания рассматриваются и анализируются в контексте Вашего бизнеса.
- Предлагаемая учебная информация и технологии базируются на моделях, активно используемых в успешных компаниях, работающих на рынках СНГ.

Лидерство для лидеров.

С точки зрения новых подходов к вопросам лидерства в бизнесе: **лидеры** – это скорее не «боссы» и «топы», а **личности, создающие «Мир, к которому хотят принадлежать люди»**. Истинное лидерство – это не только «сила», а результат влияния и взаимодействия, способность выражать видение и умение вовлекать других в процесс достижения цели.

Основные задачи тренинга:

- **Задействовать лидерский потенциал для достижения личных целей и целей организации.**
- **Уметь определять рабочее пространство микро-, макро- и металидерства.**
- **Овладеть навыками «металидерства».**

Содержание:

1. Основные подходы к пониманию лидерства. Модели лидерства.
2. Системный подход к развитию лидерского потенциала в формате металидерства. Макро- и микролидерство.
3. Навыки металидерства:
 - формирование стратегического видения;
 - умение рассказать о видении;
 - построение отношений и взаимодействий, поддерживающих видение;
 - воодушевление и мотивация команды;
 - трансформация видения в действие.
4. Уровни поддержки изменения отдельных людей и организации.
5. Выравнивание видения и уровней поддержки изменений для максимально эффективного воплощения видения в действие.

Порождающее (генеративное) сотрудничество – мощный инструмент получения «запредельных» результатов.

После участия в тренинге:

- Вы **будете чётко и целостно формулировать свои замыслы** в масштабах видения.
- Сможете осознать внутренний потенциал и **расширить свои лидерские качества**.
- **Усилите свою способность влиять**, управлять, вдохновлять других и достигать результата.

Продолжительность тренинга

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса.

Ситуационное лидерство.

«Лидерская роль очень сильно изменилась за последнее время. В прошлом усиленно подчеркивалось, что лидер – это «босс». Сегодня лидеры должны выстраивать партнерские отношения со своими людьми, они не могут больше вести их за собой только с помощью силы. Лидеры должны дополнить командно-контролирующую роль, оценивающую и судящую **ролью, обеспечивающую личную ответственность через поддержку, тренировку и нематериальную мотивацию**».

The Ken Blanchard companies

Основные задачи тренинга:

- **Научиться использовать тот или иной лидерский стиль в зависимости от уровня развития подчиненного.**
- **Прочувствовать роль лидера в различных ситуациях и отработать навыки, способствующие управлению и развитию людей.**
- **Развить лидерский потенциал руководителей с высоким уровнем управленческой компетентности.**

Содержание:

1. Роль лидера в организации.
2. Динамика развития коллектива и создание команды.
3. Взаимодействие в эмоционально-напряженных ситуациях.
4. Лидерство, адаптированное к уровню развития подчиненных.
5. Обучение и консультирование как инструмент мотивации.
6. Делегирование полномочий и когда оно уместно.

После участия в тренинге:

- Вы узнаете, как **правильно выстраивать взаимодействие** с тем или иным сотрудником в Вашей организации.
- Вы узнаете, как различные типы Вашего поведения влияют на психологическую мотивацию подчиненных, а также о том, как **управлять лестницей роста мотивации и компетентности для получения максимальной производительности**.

Продолжительность тренинга

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса.

Нематериальная мотивация.

Создавая систему мотивации в своей компании, руководители часто ошибаются, делая акцент на величину финансового вознаграждения сотрудников. **Остановитесь! Вы зря теряете деньги!**

На тренинге Вы четко разберетесь с истинными мотивами ваших сотрудников, что в итоге поможет Вам не только сохранить деньги, но и **получить максимальную продуктивность.**

Основные задачи тренинга:

- Изучить структуры трех основных мотивов поведения людей и моделей этих мотивов.
- Оценить силы мотивов участников тренинга.
- Обучить тому, как развить силу мотивации в себе самом.
- Обучить тому, как перевести информацию с языка одного мотива на другой для достижения подчиненными максимальной продуктивности.
- Изучить модели и мыслительные процессы высокопродуктивных людей по каждому из трех основных мотивов.

Содержание:

1. Три основных мотива поведения людей и их структура.
2. Три модели человеческой мотивации и методы управления ими:
 - Стили эффективных коммуникаций с различными моделями (как ставить задачи, правильно критиковать, поощрять);
 - Необходимый баланс мотивационных моделей Вашего коллектива.
3. Модели мотивации самых успешных менеджеров в зависимости от сферы профессиональных задач.
4. «Лестница роста» и обучения. Пять ключевых характеристик лестницы роста для различных моделей мотивации.
5. Оптимальные мотивационные модели для ваших сотрудников.

После участия в тренинге:

- Вы научитесь **быстро и точно распознавать мотивационные структуры** в поведении подчиненных и партнеров.
- Вы узнаете, как **эффективно структурировать рост подчиненных** и согласовывать их мотивы и ценности с интересами организации.
- В ходе данного семинара Вы **изучите точные параметры мышления людей**, которые являются весьма преуспевающими в различных сферах профессионального опыта. Точные модели поведения будут представлены и опробованы в ходе групповых упражнений и презентаций.
- Вы поймете, **как правильно выстроить мотивацию по отношению к каждому сотруднику** в отдельности с учетом его особенностей и типа. Построенная по предложенным принципам система мотивации в вашей компании даст удивительный результат в виде **повышения продуктивности каждого сотрудника.**
- Вы научитесь тому, как представлять презентационные и информационные материалы с учетом особенностей аудитории и **достигать максимального влияния.**

Продолжительность тренинга

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса.



Профессиональные бизнес-процедуры.

Многие из традиционных способов поведения и правил, к которым Вы привыкли, разрушают качество и процедуры конкурентоспособного бизнеса. **Внимание!** На семинаре Вы узнаете, **в чем различие и как использовать то лучшее, что есть в компаниях**, работающих на конкурентных рынках. Что позволит Вам почувствовать в мельчайших деталях поведение, необходимое для **реализации полного потенциала, заложенного в Вашей компании.**

Основные задачи тренинга:

- Изучить основные правила оптимальной организации информационного потока внутри компаний.
- Проанализировать виды внутрифирменного поведения, которые поддерживают или разрушают конкурентоспособность компании.
- Узнать разрушительные убеждения сотрудников.
- Изучить специальные процедуры и модели поведения, которые делают компанию сильной.

Содержание:

Ежемесячные организационные процедуры руководителя

1. Регулярно повторяющиеся совещания.
2. Повторяющиеся персональные встречи.
3. Конкретные Проекты и Вопросы.
4. Определение и планирование всех известных неповторяющихся событий.
5. Почему не рекомендуется смешивать различные типы совещаний.

Виды встреч, собраний, совещаний

1. Частота проведения каждого вида совещаний.
2. Продолжительность.
3. Участники встречи.
4. Особые правила проведения совещаний.
5. Цель каждого вида встречи.
6. Разрешения и запреты.

После участия в тренинге:

- Вы сможете **проанализировать** существующие в Вашей компании **бизнес-процедуры и оптимизировать их.**
- Научитесь **оценивать конкурентоспособность компании** с точки зрения присутствия разрушительных убеждений сотрудников и стандартов внутрифирменного поведения.
- Сможете применять **модели принятия решений успешных менеджеров** и видоизменять их с учетом особенностей Вашей организации.

Продолжительность тренинга

В течение одного дня с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса.



Противостояние манипуляциям в деловой среде.

Как отличить того, кто манипулирует, от того, кто просто с Вами общается?
Что делать, если на «простых» работников действует только угроза наказания?
Как противостоять человеку, который не слушает аргументов?
Как противостоять давлению?

Основные задачи тренинга:

- Осознать структуру собственных неосознанных манипуляций.
- Научиться распознавать манипуляции оппонентов, собственных подчиненных и руководителей.
- Уметь противостоять различным манипулятивным действиям.

Содержание:

1. Манипуляция. Способы ее построения.
2. Как распознать, что тобою манипулируют?
3. Способы варварского противостояния.
4. Как противостоять манипуляции и в тоже время не оттолкнуть от себя партнера?

После участия в тренинге:

- Вы научитесь **определять, что Вами манипулируют.**
- Вы овладеете **навыками правильного построения коммуникации** с тем или иным типом манипуляторов.
- Вы поймете, как различные типы Вашего поведения стимулируют партнера к скрытому управлению Вами и как можно это прекратить.

Продолжительность тренинга

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса, что позволит им подтвердить свою компетентность в конце при прохождении контрольного поведенческого теста.

Для нас основными критериями полезности и актуальности проводимого обучения всегда было и есть:

- **Качество и практичность обучения и консультирования.**
- **Получение экономического эффекта заказчиком.**
- **Наличие постоянных, довольных клиентов – повторные заказы и длительное сотрудничество.**

Повторные заказы и длительное сотрудничество – в основу предлагаемой системы подготовки специалистов в области сбыта заложены самые современные психологические подходы и конкретные модели работы самых успешных продавцов.

Сегодня - это реальные, процветающие люди, которые вышли на другие уровни управления продажами, и обращаются уже как заказчики для обучения своих сотрудников и новичков.

Основные задачи цикла:

- **Усовершенствовать умения ведения клиентоориентированных продаж, расширить коммуникативные навыки работы с клиентом у менеджеров по продажам и руководителей среднего звена.**
- **Освоить инструменты работы менеджера по продажам: создание доверительной атмосферы, диагностика глубинных потребностей и мотивов клиента, презентация товара в рамках этих потребностей, работа с возражениями, завершение сделки, работа с рекламациями клиента и т. д.**
- **Сформировать мотивацию менеджеров и создать условия перехода компании на клиентоориентированные продажи.**

Результат участия в программе:

- Владение современными приемами, методами и техниками продаж и переговоров с различными типами клиентов.
- Приобретение коммуникативных способностей и навыков клиентоориентированных презентаций товаров и услуг компании.
- Повышение качества и эффективности работы руководителей отделов, отдельных продавцов или отделов сбыта за счет уменьшения коммуникативных ошибок.

Комплексная тренировка и совершенствование индивидуальных навыков менеджеров по продажам позволяет увеличивать объемы продаж до 30% при должной поддержке новых методов и навыков со стороны руководства.

Технология управления коммуникацией с клиентом в продажах.

Создавая систему сбыта в своей компании, продавцы часто ошибаются, делая акцент на товарноориентированные продажи. **Остановитесь! Вы теряете деньги!**

На тренинге Вы четко разберетесь с истинными мотивами выбора товара вашими покупателями, что в результате поможет Вам не только увеличить лояльность клиентов, но и получить дополнительную прибыль.

Тренинг предназначен для специалистов отделов продаж.

Основные задачи тренинга:

- Изучить технологии клиентоориентированных продаж.
- Изучить структуру собственных стереотипов в преподнесении товаров или услуг.
- Овладеть навыками перевода информации с языка, привычного для продавца, на язык, привычный для покупателя, для достижения максимальной продуктивности.

Содержание:

1. Определение своих предпочтительных способов мышления и ведения разговора, расширение коммуникативных навыков.
2. Организация пространства сделки. Быстрое установление контакта, создание атмосферы взаимного доверия.
3. Несловесное поведение клиента – важный источник информации.
4. Искусство собирать информацию: умение себе и клиенту задавать правильные вопросы и получать на них ответы.
5. Говорить на языке покупателя:
 - мастерство моделировать вопросы;
 - умение определять и использовать значимые слова.
6. Что и почему выбирает клиент? Умение делать предложение с учетом его неосознаваемых мотивов и интересов.
7. Формирование долгосрочных, успешных отношений с клиентами как наиболее важный результат сделки.
8. Умение создавать и поддерживать рабочее состояние.

После участия в тренинге:

Вы научитесь быстро и **точно распознавать мотивационные структуры принятия решения клиентом.**

Вы узнаете, каковы модели этих мотивов, и о том, как эффективно презентировать свой товар, опираясь на внутренние желания и ценности клиентов. В ходе данного семинара Вы изучите **точные механизмы мышления людей**, поймете, как правильно начинать коммуникацию с каждым из типов клиентов. Отстроенная по данным параметрам **система клиентоориентированных продаж** в Вашей компании даст удивительный результат в виде увеличения их количества.

Продолжительность тренинга:

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса, что позволит им подтвердить свою компетентность в конце при прохождении контрольного поведенческого теста.



Работа с возражениями и ценой.

Наталкиваясь на возражения клиента, продавцы очень часто думают, что все потеряно и именно поэтому **теряют клиента! Остановитесь!**

На тренинге Вы осознаете, что возражения на самом деле – сигнал клиента о готовности совершить покупку, что в результате поможет Вам не только завершить сделку, но и адекватно ответить на все вопросы покупателя.

Тренинг предназначен для специалистов отделов продаж.

Основные задачи тренинга:

- Изучить структуры типичных возражений.
- Обучить участников тому, как поведенчески грамотно воспринимать возражения.
- Научиться тому, как перевести ответ на возражения на язык глубинных потребностей покупателя для достижения максимальной удовлетворенности.
- Научиться оценивать степень готовности покупателя к завершению сделки.

Содержание:

1. Почему возникает возражение, и что за этим скрывается.
2. Помощь клиенту в прояснении его глубинных потребностей.
3. Методы работы с возражением.
4. Цена товара как возможность.
5. Возражения как один из критериев выбора товара.
6. Различные способы представления цены.

После участия в тренинге:

Вы научитесь быстро и **точно распознавать те вопросы, которые скрываются за возражениями.** Вы узнаете, как извлекать « выгоду из невыгоды» или как **использовать сопротивление клиента** для достижения результата сделки.

В ходе данного семинара Вы поймете, как **правильно выстроить процесс продажи** по отношению к каждому клиенту с учетом его особенностей. Вы научитесь тому, как построить презентационные и информационные материалы, включающие все ответы на типичные возражения **для достижения максимального уровня коммуникации с клиентом.**

Продолжительность тренинга:

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса, что позволит им подтвердить свою компетентность в конце при прохождении контрольного поведенческого теста.



Продажи по телефону.

Создавая свою компанию, руководители очень часто не обращают внимания на коммуникацию своих менеджеров по телефону. **Остановитесь! Вы теряете клиентов!**

На тренинге Вы четко разберетесь с тем, на что обращают внимание клиенты в телефонном контакте, что в результате поможет Вам увеличить лояльность покупателей.

Тренинг предназначен для специалистов отделов продаж и сервиса, а также всех, кто ведет общение по телефону.

Основные задачи тренинга:

- Изучить основные правила современного телефонного этикета.
- Осознать индивидуальные интонационные послания.
- Научиться формировать у каждого клиента положительную реакцию от телефонного общения с Вашей компанией.

Содержание:

1. Этапы телефонных продаж.
2. На что всегда обращает внимание клиент. Как мы сами создаем предпосылки для отказа.
3. Как вызвать доверие клиента.
4. Как выйти на лицо, принимающее решение, вербовка секретарей в своих агентов.
5. Как оставить за собой право следующего звонка.
6. Приветствие и прощание – современный телефонный этикет.
7. Трудный телефонный клиент – кто это? Технологии адекватного общения с ними.
8. Вам отказали и что?

После участия в тренинге:

Вы поймете, как **правильно построить ход телефонной коммуникации**. Выстроенная по предложенным принципам система телефонного общения в Вашей компании даст удивительный результат в виде **повышения привлекательности для покупателя**. Вы научитесь быстро и **точно формировать атмосферу доверия во взаимоотношениях** с каждым клиентом. Вы изучите точные **параметры мышления людей**, которые не осознаются, но сильно влияют на впечатление от контакта.

Продолжительность тренинга:

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса, что позволит им подтвердить свою компетентность в конце при прохождении контрольного поведенческого теста.



Управление конфликтами.

Не секрет, что для многих людей конфликты неприятны. Мы стараемся их избегать, и передаем конфликтных клиентов своим руководителям. **Вы реагируете на свои эмоции! И теряете великолепных клиентов!** На тренинге вы разберетесь с истинными мотивами конфликтных клиентов, что в результате позволит вам не только сохранить отношения с ними, но и удержать собственное уравновешенное и позитивное эмоциональное состояние.

Тренинг предназначен для специалистов отделов продаж и руководителей.

Основные задачи тренинга:

- Научится разделять эмоции от содержания в конфликте.
- Научиться удерживать собственное эмоциональное состояние.
- Изучить различные модели разрешения конфликтов, что позволит в дальнейшем воспроизводить необходимые поведенческие модели в проблемных ситуациях.

Содержание:

1. Конфликты – что это такое?
2. Типы конфликтов.
3. Стресс-менеджмент: внутреннее состояние менеджера как основополагающая составляющая разрешения конфликта.
4. Конфликт как просьба кого-нибудь о помощи.
5. Технологии разрешения конфликтов.
6. Конфликтные ситуации как реальная возможность создать долговременные отношения с клиентом.

После участия в тренинге:

Вы узнаете, как различные типы Вашего поведения влияют на разрешение конфликтов, а также о том, **как управлять собственным внутренним состоянием**, чтобы получить максимальный эффект от коммуникации.

Вы поймете, **как правильно выстроить взаимодействие** с тем или иным конфликтным клиентом.

Вы научитесь распознавать и разрешать скрытые конфликты в своем коллективе, что позволит увеличить эффективность каждого сотрудника и получить максимальную продуктивность.

Принятая Вашими сотрудниками та или иная модель разрешения конфликтов позволит получить удивительный результат в виде **значительного уменьшения рекламаций клиентов**.

Продолжительность тренинга:

В течение двух дней с 10.00 до 18.00 участники через практические действия в игровой форме усвоят основные навыки курса, что позволит им подтвердить свою компетентность в конце при прохождении контрольного поведенческого теста.

Использование стратегий мышления и мотивации клиентов в VIP-переговорах



Руководители ежедневно проводят великое множество встреч. Это требует владения современными технологиями коммуникации.

Внимание! Вы можете повысить личную эффективность.

На тренинге Вы получите ясное понимание **структуры переговорного процесса, особенностей мышления и мотивации клиента.**

Тренинг предназначен для руководителей, ведущих сложные переговоры.

Основные задачи тренинга:

- Изучить структуру основных мотивов принятия решений.
- Исследовать силу и структуру собственных мотивов.
- Научиться проводить переговоры с учетом композиции мотивов клиента.
- Создавать более эффективные модели собственного поведения.

Содержание:

1. Определение оптимальной композиции переговорного процесса (логическая, поведенческая, эмоциональная составляющая).
2. Ключевые мотивы поведения и принятия решений в переговорном процессе.
3. Структура мотивов власти, достижения, причастности.
4. Влияние индивидуальных особенностей мотивации клиента на результат переговоров.
5. Подготовка к переговорам с учетом мыслительных стратегий и мотивации клиента.

После участия в тренинге:

- Вы сможете легче ориентироваться в логическом и эмоциональном пространстве VIP-клиента, быстро и точно распознавать мотивационные структуры поведения.
- Сможете **построить сценарии презентаций и переговоров**, используя соответствующие идеи для достижения максимального влияния.
- **Проанализируете структуру собственных мотивов и стратегий**, влияющих на Ваш переговорный стиль, обнаружите незадействованный личный потенциал.

Продолжительность тренинга:

Два дня с 10.00 до 18.00. Участники через практические действия, в игровой форме усвоят основные навыки курса.



Тренинг позволяет диагностировать проблемные области организации и персонала, перевести их в разряд возможностей развития, выработать конструктивные модели взаимодействия внутри коллектива. Улучшить «внутреннее самочувствие» и повысить потенциал команды.

Тренинг предназначен для высшего руководства и ключевых сотрудников компании.

Основные задачи тренинга:

- Формирование единого поля разделяемых целей и ценностей компании.
- Формирование навыков командного взаимодействия.
- Повышение эффективности деятельности компании за счет новых возможностей внутригруппового взаимодействия.
- Оптимизация и повышение результатов работы менеджеров и рядовых сотрудников.

На тренинге будут проработаны такие понятия как ответственность, инициативность, важность для каждого позитивных жизненных установок на работе и в личной жизни. Будут рассмотрены аспекты личной эффективности в контексте успеха всей команды.

Продолжительность тренинга:

От двух до четырех дней, в зависимости от целей руководства.