

Содержание программы:

1. Введение в психологию продаж

- Понимание основ психологии клиента.
- Как эмоции влияют на процесс принятия решений.
- Роль доверия в продажах.

2. Анализ целевой аудитории

- Определение и сегментация целевой аудитории.
- Понимание потребностей и болей клиентов.
- Создание клиентских персонажей (buyer persona).

3. Коммуникация и активное слушание

- Техники эффективного общения.
- Искусство активного слушания: как услышать клиента.
- Создание rapport (доверительных отношений) с клиентом.

4. Психология высоких чеков

- Почему клиенты готовы платить больше: понимание ценности.
- Упаковка предложения: как представить продукт или услугу для максимального восприятия.
- Использование принципа дефицита и эксклюзивности.

5. Работа с возражениями

- Типы возражений и как с ними работать.
- Техники перевода возражений в возможности.
- Ролевые игры по отработке ответов на возражения.

6. Техники ведения переговоров

- Основные принципы успешных переговоров.

- Как достигать «win-win» результатов.
- Методы влияния и убеждения.

7. Эмоциональный интеллект в продажах

- Понимание собственных эмоций и эмоций клиентов.
- Как управлять своими эмоциями в процессе продаж.
- Использование эмоционального интеллекта для создания связи с клиентом.

8. Самопрезентация и уверенность в себе

- Как правильно представлять себя и свои предложения.
- Упражнения на развитие уверенности в себе.
- Визуализация успеха в продажах.

9. Стратегии завершения сделки

- Различные техники закрытия сделки.
- Как распознать сигналы готовности клиента к покупке.
- Этические аспекты завершения сделки.

10. Постпродажное обслуживание и работа с клиентами

- Важность постпродажного обслуживания для удержания клиентов.
- Как собирать обратную связь и работать с ней.
- Создание лояльности и повторных продаж.

11. Практические занятия и ролевые игры

- Применение полученных знаний в симуляциях реальных ситуаций.
- Обратная связь от тренера и участников.
- Индивидуальные планы по улучшению навыков.

12. Заключение и план действий

- Итоги тренинга: что было усвоено.
- Как внедрить полученные знания в свою практику.
- Создание личного плана развития в сфере продаж.

| Дополнительные материалы:

- Раздаточные материалы с ключевыми моментами каждой темы.
- Список рекомендуемой литературы по психологии продаж и коммуникации.
- Доступ к закрытой группе для участников для обмена опытом и поддержкой.