



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Мастерство коммуникации

Целевая группа

Курс предназначен для менеджеров по продажам и других категорий специалистов, принимающих участие в процессе построения устойчивых отношений с клиентами, подразумевающий длительный этап формирования решения.

Цели курса

- Повысить уверенность и расширить знания о наиболее важных этапах процесса коммуникации с целью достижения оптимального соглашения.
- Развить у участников навыки свободной коммуникации.
- Научить определять психологические типы клиентов и смогут подстраиваться под оптимальный стиль поведения.
- Дать полное понимание сути коммуникации на основе создания взаимной эмоциональной ценности.
- Повысить значимость этапа подготовки к коммуникации – разработки стратегии, постановки реалистичных целей.
- Научить ставить «отношенческие» цели, как на длительный период взаимодействия, так и на конкретную встречу

Процесс

Интерактивный игровой тренинг, с большим количеством разбираемых Case Studies.

Программа тренинга подразумевает большое количество ролевых игр, направленных на отработку эффективного поведения в процессе коммуникации.

Case Study - выбираются преимущественно не связанные с основной деятельностью обучаемых.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

Описание 2 дневной программы

Часть #1 Подготовительная работа

Подготовка к коммуникации:

- Позиционирование себя и своей позиции при коммуникации
- Подготовка вопросов к коммуникации.
 - Установка целей встречи
- Определение стратегий
 - Анализ позиций сторон
 - Сильная
 - Слабая
- Модель «ЗР»
 - Подготовка стратегий
- Контрольный список для подготовки к коммуникации
 - Какой информацией о клиенте мы обладаем?

Лекция и групповая работа – обсуждение в группах

Проведение анализа позиций в коммуникации с несколькими реальными клиентами

Суть упражнения:

С использованием модели оценить отношение к коммуникации противоположной стороны, скорректировать свой подход к коммуникации и подготовить предварительный сценарий. Затем нужно будет представить сценарий в группе и «защитить» его перед участниками. Упражнение индивидуальное. Оцениваются индивидуальные клиенты.

Процесс построения отношений:

- Основы коммуникации
- Трудности в коммуникациях и их причины
- Определение типа клиента
 - **Транзактный анализ** и роли принятые на себя участниками;
- Понятие транзакции
- Цель транзакции

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

- Понятие социального контракта
- Тестирование участников и определение ролей – структурный анализ
 - Родитель
 - Взрослый
 - Ребенок

**Лекция и тестирование участников – обсуждение в группах, объяснение полученных профилей
Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга.**

Суть упражнения:

- Проанализировать свой профиль
 - Получить его характеристику от тренера
 - Понять его особенности
 - При просмотре видеофрагментов определить профили героев – получить обратную связь от тренера
- Индивидуальное упражнение.

Часть #2 Процесс коммуникации

- Особенности поведения людей в зависимости от роли
- Стратегия процесса построения отношений
 - Подстройка под роль клиента

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним

Подготовиться к встрече с клиентом

Провести ролевую игру (видеозапись) – цель игры построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут

Разбор видеозаписи – оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в тройках – клиент – представитель – наблюдатель.

- Как начинать построение коммуникации
 - Методы создания благоприятного климата для коммуникации
 - Управление собственными реакциями и реакциями партнера при помощи " и "поставьте себя на его место".

Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним

Подготовиться к встрече с клиентом

Провести ролевую игру (видеозапись) – цель игры построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут

Разбор видеозаписи – оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в парах. Клиент - Представитель

Коммуникации – различные взгляды

- Модель коммуникации Фридемманна Шульца Фон Туна

- Основные понятия модели

- Понятие «Активное слушание»

- Понятие «Вовлеченное слушание»

Тестирование участников и определение коммуникативного профиля

Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения в зависимости от профиля партнера

Суть упражнения:

Вступить в коммуникацию, проанализировать ее и по окончании составить список услышанного, с приоритетностью полученной информации.

Получить обратную связь от тренера о качестве проведенного анализа.

Упражнение групповое. Проводится в мини-группах.

Процесс коммуникации и повышение его эффективности

- Понятие жизненного сценария

- Функциональный анализ

- Анализ эффективности различных эго состояний

- Поведение в процессе коммуникации

- Определение вопросов, с помощью которых можно выявить подлинные интересы другой стороны и её позицию

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним

Подготовиться к встрече с клиентом

Провести ролевую игру (видеозапись) – цель игры построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут

Разбор видеозаписи – оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в тройках.

Понятие об основных мотиваторах человека

- Определение подлинных интересов обеих сторон

- Теория мотивации Маслоу - Алдерфера

Тестирование участников и определение мотивационного профиля

Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения в зависимости от профиля партнера по коммуникации с учетом его профиля.

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним

Подготовиться к встрече с клиентом

Провести ролевую игру (видеозапись) – цель игры построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут

Разбор видеозаписи – оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в тройках.

Результат

- Участники тренинга получают инструменты построения личностной коммуникации с клиентом

- Участники смогут уверенно чувствовать себя в процессе коммуникации благодаря приобретенной технике контроля эффективности коммуникации;

- Получат навык поиска нестандартные решения в сложных ситуациях, на основе предложенных на тренинге рекомендаций

- Смогут распознавать сценарии, уловки и приемы контрагента и работать с ними.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org