



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Мастерство коммуникации с различными типами клиентов. Методика DISC.

Целевая группа

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

Цели курса

- Повысить уверенность участников 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 научить подстраиваться под оптимальный стиль поведения.
- Дать понимание сути коммуникации на основе создания взаимной эмоциональной ценности.
- Повысить значимость этапа подготовки к коммуникации. Разработки стратегии, постановка 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

Подготовка к коммуникации:

- Позиционирование себя и своей позиции при коммуникации.
- Подготовка вопросов к коммуникации.
- Установка целей встречи
- Определение стратегий
- Анализ позиций сторон:
 - ✓ сильная
 - ✓ слабая
- 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.

Методология DISC

- Основы коммуникации
- Трудности в коммуникациях и их причины
- Определение типа клиента
- Как и для каких целей создавалась модель
- Как используется сейчас
- Модель DISC основные понятия и теория
- Тестирование участников

Лекция и групповое обсуждение методики.

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

Упражнение:

- Тестирование участников.
- Объяснение полученных результатов участникам.
- Ответы на вопросы и комментарии.
- Особенности коммуникации с различными типами клиентов.
- Особенности ведения переговоров с различными типами клиентов.

Особенности коммуникации с типом D

- Что можно ожидать от данного типа клиентов
- Особенности типа D – коммуникация
- Основные характеристики типа
- Сильные и слабые стороны типа
- Особенности типа D – ведение переговоров
 - Подготовка к переговорам
 - Работа с возражениями
 - Использование аргументов
 - Споры и конфликты
 - Дружба и сотрудничество

Упражнение:

Просмотр видеофрагментов и определение типов участников отрывка.

Упражнение:

Определение типов реальных клиентов участников тренинга и подготовка к переговорам с ними.

Особенности коммуникации с типом I

- Что можно ожидать от данного типа клиентов
- Особенности типа I – коммуникация
- Основные характеристики типа
- Сильные и слабые стороны типа
- Особенности типа I – ведение переговоров
 - Подготовка к переговорам
 - Работа с возражениями
 - Использование аргументов
 - Споры и конфликты
 - Дружба и сотрудничество

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

Упражнение:

Просмотр видеофрагментов и определение типов участников отрывка.

Упражнение:

Определение типов реальных клиентов участников тренинга и подготовка к переговорам с ними.

Особенности коммуникации с типом S

- Что можно ожидать от данного типа клиентов
- Особенности типа S – коммуникация
- Основные характеристики типа
- Сильные и слабые стороны типа
- Особенности типа S – ведение переговоров
 - Подготовка к переговорам
 - Работа с возражениями
 - Использование аргументов
 - Споры и конфликты
 - Дружба и сотрудничество

Упражнение:

Просмотр видеофрагментов и определение типов участников отрывка.

Упражнение:

Определение типов реальных клиентов участников тренинга и подготовка к переговорам с ними.

Особенности коммуникации с типом C

- Что можно ожидать от данного типа клиентов
- Особенности типа C – коммуникация
- Основные характеристики типа
- Сильные и слабые стороны типа
- Особенности типа C – ведение переговоров
 - Подготовка к переговорам
 - Работа с возражениями
 - Использование аргументов
 - Споры и конфликты

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

- Дружба и сотрудничество

Упражнение:

Просмотр видеофрагментов и определение типов участников отрывка.

Упражнение:

Определение типов реальных клиентов участников тренинга и подготовка к переговорам с ними.

Этап отработки навыка «подстройка и коммуникация»

Упражнение:

Ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним.

Подготовиться к встрече с клиентом.

Провести ролевую игру. Цель игры - построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор игры. Оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по него.

Упражнение проводится в тройках: клиент – продавец – 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:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним.

Подготовиться к встрече с клиентом.

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

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор игры. Оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по него.

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

Упражнение проводится в парах: Клиент – Продавец.

Коммуникативная толерантность

- Что такое коммуникативная толерантность.
- На что она влияет и как проявляется в коммуникации и переговорах.

Упражнение:

Тестирование участников на уровень коммуникативной толерантности.
Обсуждение полученных результатов.
Анализ особенностей подготовки к переговорам с учетом результатов теста.
Адаптация к различным типам клиентов.

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 – цель игры построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор игры. 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.

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

- Получат навык поиска нестандартных решений 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