

ПОДГОТОВКА И ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Переговорный процесс в B2B продажах неизбежен и следует сразу за реакцией возражения. Клиент закономерно пытается получить для себя лучшие условия, стремится «прогнуть» позицию продавца, снизить цену или увеличить количество благ не доплачивая. Продавцу важно понимать, что стоит за словами клиента и правильно реагировать на возникающие разногласия. Ошибка на этом этапе приводит к потере позиций и уменьшению маржинальной прибыли компании.



Время
2 дня



10:00-18:00
До полной реализации



Группа
10-15 человек



Особенность
стыковка негативных реакций с переговорным процессом

Цель тренинга:

- понять, как правильно реагировать на требования клиентов и их возражения;
- научиться готовиться к переговорам, придумывать альтернативы;
- научиться правильно вести торг, учитывая интересы сторон;
- суметь заключать соглашения на условиях «выигрыш-выигрыш».

Программа:

Часть 1

Введение в переговоры

- Какие реакции может демонстрировать клиент?
- Что такое негативные реакции?
- Типы реакций: Равнодушие, Сомнение, Возражение
- Причины появления реакций.

Работа с возражениями

- Типичные возражения.
- Список частых возражений клиентов.
- Лестница реакций
- Работа с равнодушием закрытыми вопросами
- Работа с сомнением и техника предоставления доказательств
- Работа с возражением
- Плоскости разногласий
- Цена – условия договора – качество
- Продукта
- Техника уступок, десов и уход в переговоры

Практика

- Составление списка частых возражений.
- Тренировка определения реакций и умения их преодолевать.

Часть 2

Планирование в переговоры

- Этапы подготовки в 3 шага
- Анализ картины переговоров и разногласий
- Формирование альтернатив для устранения разногласий
- Уступка – Компромисс – Обмен
- Формирование стратегии ведения переговоров

Практика

- Тренировка в командах, генерация альтернатив обмена

Введение в переговоры

- Создание продуктивной атмосферы
- Начало разговора
- Цель встречи, обозначение разногласий
- Основная часть – техника Торга
- Позиционирование сторон. Что и Почему?
- Правило «Большого Если»
- Демонстрация альтернативы.
- Демонстрация выгод решения
- Запрос реакции клиента
- Цикл торга
- Завершение встречи
- Подведение итогов, дальнейшие шаги

Практика

- Тренировка в умении вести встречу с целью переговоров

Результат

Участники смогут точно определять тип реакции клиента и преодолевать возражения. Смогут вести переговоры и готовиться к ним так, чтобы заключать с клиентом соглашения на условиях «выигрыш-выигрыш» не уступая своих позиций зря.