



ООО «ДжиБиАй-Консалтинг»

**29-30 октября 2020г.**

(г.Москва, 10.00-17.00)

проводит мероприятие на тему:

**Очно + Онлайн-встреча с экспертом**

## **Продажи: знания психологии клиентов дает 100% результат**

**Лектор: Афанасьева С.В.** (бизнес-эксперт и консультант в области управления и организационного развития. Опыт преподавательской деятельности 10 лет. Имеет большой практический опыт консультирования и руководства консалтинговыми проектами в области постановки стратегического планирования, постановки финансового планирования и бюджетирования, организационного развития компаний. Эксперт Лин-форума. Спикер на конференциях и выставках, посвященных управлению рисками)

Основой психологии продаж называют влияние на эмоциональное состояние покупателя в процессе покупки. Решения, которые принимаются людьми, часто основываются на чувствах, эмоциях, потребностях, а не только на логике. Важно понимать, что все люди достаточно разные, поэтому к каждому из них нужен свой подход. Чтобы быть хорошим продавцом, знаний только самого ремесла, естественно, недостаточно. Надо знать людей, учиться разбираться в их мотивах и психологии.

### **В каких ситуациях помогает знание психологии продаж:**

- Когда клиент не хочет с нами общаться
- Когда клиент говорит, что ему ничего не надо
- Когда клиент говорит, что он сам посмотрит, изучит или подумает
- Когда клиент закрыт и не заинтересован
- Когда клиент сомневается
- Когда клиент вообще не планировал ничего покупать
- Когда клиент сразу говорит «Дорого!»
- Когда клиент негативно настроен
- Когда клиент возражает
- Когда клиент отказывается от покупки

**Тренинг ориентирован на руководителей и специалистов отделов продаж и всех заинтересованных лиц.**

### **ПРОГРАММА ТРЕНИНГА:**

#### **1. Мой клиент: кто он и что он хочет?**

- Психологические типы клиентов
- Классификация клиентов в зависимости от преобладающей модели восприятия и обработки информации
- Читаем и интерпретируем невербальные сигналы собеседника
- Признаки лжи и правды
- Определение стратегии принятия решения
- Вопросы для прояснения потребностей и выявления скрытой (опущенной) информации

#### **2. Алгоритм продаж. Специфика прохождения этапов с учетом поведенческой психологии покупателя**

- Использование техник и методов продаж в зависимости от психологии и типологии клиентов
- Структура возражений. Типы возражений
- Проявления намерения. Разница между намерением и позицией
- Определение истинных и ложных возражений. Приемы работы с возражениями
- Техники работы с убеждениями клиента, механизм встраивания новых убеждений

#### **3. Практикум**

- интерактив «Психология потребителей и типы покупательского поведения»
- кейс «Влияние на решение покупателя»

Тренинг проходит в интерактивной манере, это означает активное участие всех. Во время тренинга участники будут вовлечены в практическую работу, групповые и индивидуальные задания, деловые игры.

**Какие навыки получают продавцы после прохождения тренинга?**

- Наблюдение за клиентом и определение его психологического типа
- Быстрый выбор стратегии общения с данным типом клиента
- Установление контакта и презентации в соответствии с типом восприятия клиента
- Получение обратной связи о том, насколько потребителю интересен предложенный товар
- Ответы на вопросы и отработка возражений клиента

**Стоимость очного участия – 21000 рублей. Стоимость онлайн участия – 17000 рублей.  
Возможна пост-оплата по гарантийному письму!**

**В стоимость включено:**

участие в мероприятии, методические материалы, питание, сертификат о прослушивании, канцелярия, финансовые документы.

**Подробности, регистрация, справки и ваши вопросы:  
8-495-644-76-07, [www.gbi-c.ru](http://www.gbi-c.ru), [vsb@gbi-c.ru](mailto:vsb@gbi-c.ru)**