
Программа тренинга

Деловой КОНТАКТ



Тренинг «Деловой контакт» (1 день)

ЦЕЛЬ тренинга

Участники смогут продавать больше, благодаря умению устанавливать честные и прочные деловые контакты

ИДЕЯ тренинга

На выставке, конференции, деловой (или неформальной) встрече, или ином событии у продавца появляется возможность познакомиться с интересным потенциальным клиентом. Необходимо быстро познакомиться и продать ему идею: звонка, встречи, сотрудничества и т.п. Но времени мало, а таких «желающих» много, или потенциальный клиент не намерен покупать, а хочет просто хорошо провести время! Как не упустить эту возможность и не настроить данного человека и окружающих против себя? Этот тренинг посвящен решению данной непростой задачи. На тренинге отрабатываются техники установления **делового контакта**, т.е. не просто человеческого контакта, из которого в деловые отношения, зачастую, не так просто перейти, а построение таких отношений, которые позволяют сразу, «здесь и сейчас», не стесняясь и не рискуя выглядеть манипулятором, начать говорить о деле и договариваться о действиях, которые ведут к сделке.

РЕЗУЛЬТАТЫ ТРЕНИНГА:

ЗНАНИЯ: после тренинга участники смогут лучше описать

- Основы транзакционного анализа (Э. Берн). Транзакция «Взрослый-Взрослый» как фундамент делового контакта. Опасность неделовых транзакций.
- Алгоритм установления делового контакта **1.** Начни общение, **2.** Присоединись, **3.** Перейди к продаже идеи
- Техники шага **1. Начни общение.**
 - ✓ Язык тела. Принцип **SOFTEN** (С. Вассмер): **S** (smile – улыбка), **O** (open posture – открытая поза), **F** (forward lean – наклон вперед), **T** (touch – прикосновение), **E** (eye contact – контакт взглядов), **N** (nod – кивок)
 - ✓ Способы начать разговор: ритуальные вопросы, позитивная констатация, комплимент + ритуальный вопрос, представиться
- Техники шага **2. Присоединись.**
 - ✓ Фиксация ключевых слов (Д. Гэйбор): люди, места, вещи, виды деятельности. Умение переходить от темы к теме.
 - ✓ Слушание: уточняющие вопросы, фиксация свободной информации, запрос примеров, понимание контекста, обобщение
 - ✓ Виды присоединения: к содержанию речи, к позе, к культурной среде, к жестам, к речи, к дыханию, к языку, к эмоциям, к ценностям и пр.
 - ✓ Техники запоминания имени собеседника
- Техники шага **3. Перейди к продаже идеи**
 - ✓ Информация о себе: пусть узнают о Вас на Ваших условиях и с учетом того, что Вы узнали! Ступени «саморазоблачения»
 - ✓ «Револьверная беседа»: Ваша идея, как одна из обсуждаемых в беседе, озвучил и перешел к следующей
 - ✓ «Мосты» к продаже идеи

НАВЫКИ: после тренинга участники смогут лучше сделать

- Использовать ситуацию и начинать общение с потенциальными клиентами
- Присоединяться к особенностям поведения собеседника и развивать контакт в деловом стиле
- Быстро, ярко и не теряя контакт переходить к продаже идеи

ЦЕННОСТИ: после тренинга участники будут чаще и активнее стремиться

- Создавать деловые контакты, используя все подходящие ситуации
- Соблюдать баланс индивидуальность/присоединение: учитывать индивидуальные особенности собеседника и при этом оставаться самим собой

Программа тренинга «Деловой контакт»

Время	Активности
9:00 – 10:30	<p>Блок 1. Введение</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Представление тренера, тема и правила тренинга, сбор ожиданий участников» Ролевая игра «Установи деловой контакт» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам» <p>Блок 2. Деловой контакт: ключевые идеи</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Основы транзакционного анализа. Транзакция «Взрослый-Взрослый» как фундамент делового контакта. Неконструктивные транзакции» Демонстрационный видеофрагмент «Остап и Эллочка: неконструктивная транзакция» Обсуждение видеозаписи ролевой игры: какая транзакция, как можно улучшить работу Мини-лекция «Алгоритм установления делового контакта» Ролевая игра «Установи деловой контакт по алгоритму» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам»
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<p>Блок 3. Шаг 1. Начни общение</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Язык тела. Принцип SOFTEN» Демонстрационный видеофрагмент «Моя жизнь» Просмотр первой части видеозаписи «Установи деловой контакт по алгоритму»: как можно улучшить работу, используя принцип SOFTEN? Ролевая игра в тройках «Используем язык тела. Принцип SOFTEN» двое играют, третий – наблюдатель. Смена ролей. Обсуждение в большой группе Мини-лекция «Способы начать разговор» Просмотр части видеозаписи игры «Установи деловой контакт по алгоритму»: как начал разговор, как можно улучшить работу? Ролевые игры «Начни разговор» с обсуждением «по горячим следам»
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<p>Блок 4. Шаг 2. Присоединись</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Слушай, фиксируй, развивай беседу» Демонстрационный видеофрагмент Ролевая игра «Присоединись» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам» Мини-лекция «Виды и техники присоединения» Просмотр видеозаписи игры «Присоединись»: как можно улучшить работу? Ролевая игра в тройках «Присоединение» двое играют, третий – наблюдатель. Смена ролей. Обсуждение в большой группе Мини-лекция «Техники запоминания имени собеседника» и краткие отработки техник с тренером
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:20	<p>Блок 5. Шаг 3. Перейди к продаже идеи</p> <ul style="list-style-type: none"> Ролевая игра «Сообщите о себе и продолжите разговор» Мини-лекция «Техники шага 3. Перейди к продаже идеи» и обсуждение игры: как можно улучшить работу? Ролевая игра «Сообщите о себе продолжите разговор-2»
17:20 – 18:00	Итоговая отработка техник тренинга и закрытие тренинга.