
Программа тренинга

Консультативные продажи



Даже когда вы что-то покупаете, вы тоже продаете

Тренинг «Консультативные продажи» (2 дня)

ЦЕЛЬ тренинга

Усвоив техники этого тренинга, участники будут чаще добиваться «Да» в случае «больших продаж». Эти «Да» будут хорошими (надолго), а не «токсичными» (потом жалеть). Отношения участников с Клиентами улучшатся и выйдут на новый уровень взаимопонимания.

ИДЕЯ тренинга

Этот тренинг посвящен влиянию в условиях «больших продаж» (Нил Рэкхэм, СПИН-продажи, 1988 г.). «Большие продажи» – это ситуация, когда решения о покупке принимаются за несколько встреч, группой людей, с формальными Крис. Тут обычные продажи в стиле «пришел, увидел, победил» стали терпеть фиаско. Согласно исследованиям, если сразу после презентации 80% клиентов хотят купить товар, то через 7 дней только 50%. Если сразу после презентации клиенты могут воспроизвести 5,7 факторов из 8, перечисленных продавцом, то через 7 дней только 2,8. Заказчики стали профессионально закупать, и перестали позволять им продавать (одно дело дефицит, другое - выбор). Тренинг «Консультативные продажи» о том, как повлиять на клиента, который считает, что он лучше всех разбирается в предмете, и для которого напористая презентация выгод – это прямой вызов на конфликт. На этом тренинге участники приобретают навыки работы с клиентами, у которых «и так все хорошо» (или «приемлемо плохо»), которых устраивает Статус-Кво, и которые ничего не хотят менять. Это тренинг, настраивающий продавцов на подлинное влияние с помощью вопросов, выводящих «в зону осознанности» клиента проблемы, их последствия, варианты решений и возможные выгоды от их реализации.

РЕЗУЛЬТАТЫ ТРЕНИНГА:

ЗНАНИЯ: после тренинга участники смогут лучше описать

Непрямое влияние: ключевые идеи

- Три «кита» непрямого влияния (консультативных продаж): 1. ЕГО ПРОБЛЕМЫ: фокусировка на деятельности клиента, а не на своем предложении, 2. ЕГО ПОТЕРИ: основное влияние идет через негатив, проблемы и их последствия, а не через позитив, предложение и выгоды от него, 3. ЕГО МЫСЛИ: использование вопросов, а не высказываний
- Поведенческая экономика Даниэля Канемана: различие быстрого и медленного мышления, асимметричная реакция на изменение благосостояния и склонность к риску при осознании возможных потерь
- Преимущество вопросов над утверждениями в продажах: не вызывают защитных реакций, заставляют задуматься, «работают» на продавца после того, как он ушел
- Важность создания инсайта (озарения, вау-эффекта) для успешного влияния в консультативных продажах
- Эволюция мыслей клиента при успешном непрямом влиянии: 1. Ситуация. У меня все, в целом, нормально (Статус-Кво), 2. Проблемы. Да возможно есть некоторые сложности, 3. Последствия. Да... Это реальная проблема, нужно действовать немедленно! 4. Решение. Как решить проблему? Да, это отличное решение! Лучшие альтернативных! Спасибо, вы - лучшие! Я согласен!
- Ошибки, приводящие к защите клиентом своего Статус-Кво, и избавление от них
- Суть непрямого влияния: продавец помогает клиенту пройти по этапам принятия решения. Помогает купить идею, а не продает ее!
- Алгоритм консультативной продажи: 1. От Ситуации к Проблемам, 2. От Проблем к их Последствиям, 3. От осознания серьезности Проблем к их Решению. Решение: совместное создание, обсуждение преимуществ, выгоды. 4. Закрытие: прогресс, а не отсрочка

Блок 1. От Ситуации к Проблемам

- Проблема: различие между «хочу» и «имею»
- Основные кластеры проблем в работе клиента: технология, сроки, надежность (как часто ошибки), гарантии (как компенсируются ошибки), гибкость (как реагируют на изменения), информационная прозрачность (насколько просто выявить причины нежелательных отклонений)
- Вопросы, переводящие от ситуации к проблемам, особенности их конструирования
- Опасность чрезмерного количества ситуационных вопросов: делай «домашнюю работу»
- Основной вектор обсуждения проблем: от общего описания к конкретным примерам, деталям и цифрам. Важность получения описательного, а не абстрактного и оценочного ответа

Тренинг «Консультативные продажи» (2 дня)

РЕЗУЛЬТАТЫ ТРЕНИНГА:

ЗНАНИЯ: после тренинга участники смогут лучше описать (продолжение)

- Техники, снижающие эффект «допроса» и повышающие качество ответа: преамбула, обоснование интереса, «подводящий» к теме «малый разговор», просьба рассказать подробнее, активное слушание, присоединение, уточнения, проверка понимания, резюмирование
- Синонимы слова «проблема» (затруднения, сбой, неудобство и т.п.) и важность их использования в обсуждении проблем

Блок 2. От Проблем к их Последствиям

- Последствия: возможные события в будущем в результате действий или бездействия в настоящем
- Организационные и личные негативные последствия, их взаимосвязь, ключевые показатели эффективности работы клиента
- Усугубление негативных последствий: простое умножение, мультипликатор, «эффект домино»
- Важность понимания роли продавца при обсуждении негативных последствий: мы не пугаем и не угрожаем, мы вместе обсуждаем возможные негативные последствия и сопереживаем
- Вопросы, выстраивающие причинно-следственные цепочки взаимосвязи негативных последствий и усугубляющие их «весомость» в сознании клиента
- Техники, усиливающие вопросы о последствиях: «предположим», опора на факты, цифры, расчеты, метафоры и аналогии

Блок 3. От осознания серьезности Проблем к их Решению

- Критерии сильного Решения: минимум ресурсов (деньги, время, личные усилия и т.п.), максимум результата; проблема решается «в корне», а не временно купируется («фальдшеризм»)
- Вопросы, создающие совместное решение проблемы, и особенности их конструирования
- Вопросы о выгодах: «зеркальное» отражения вопросов о негативных последствиях. Использование тех же подходов (умножить, мультипликатор, «домино»), но со знаком «плюс»

Блок 4. Закрытие: прогресс, а не отсрочка

- Опасность форсированного перехода на следующий этап и поспешных закрытий в «больших продажах»
- Концепция Н. Рэхэма об «отсрочке» и «прогрессе». Основной критерий прогресса: согласие клиента на конкретные действия (легкий и необратимый шаг)
- Вопросные техники закрытия встречи прогрессом
- Поведенческие маркеры (вербальные и невербальные) готовности клиента к переходу на следующий этап принятия решения

НАВЫКИ: после тренинга участники смогут лучше сделать

- Задавать вопросы последовательно по алгоритму, учитывая готовность клиента к переходу на следующий шаг
- Выводить в «зону осознанности» клиента проблемы в различных кластерах: технология, сроки, надежность, гарантии, гибкость, информационная прозрачность
- Усиливать воздействие вопросов, задавать вопросы в естественной манере, избегая эффекта допроса
- Увеличивать «болезненность» проблем, задавая вопросы о последствиях
- Совместно с клиентом создавать решение и выявлять его выгоды
- Закрывать встречу прогрессом, а не отсрочкой с помощью вопросов

ЦЕННОСТИ: после тренинга участники будут чаще и активнее стремиться

- Влиять на клиента с помощью вопросов, а не высказываний
- Больше слушать и вникать в специфику бизнеса клиента
- «Подводить» клиента к согласию, не форсируя события, давать ему самому принять решение

Программа тренинга «Консультативные продажи»

Время	Активности 1-го дня
9:00 – 10:30	<p>Введение. Консультативный стиль: ключевые идеи</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Добавление ценности: презентационный и консультативный стили. «Большие продажи» Ролевые игры «Продай консультативно». Обсуждение игр «по горячим следам» Заполнение теста «Ваш эгоцентризм» Мини-лекция «Консультативные продажи: его проблемы, его потери, его мысли» Демонстрационный видеотрейлер и обсуждение игр
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> Разминка «Да-нетки»: тренируем качественные системные вопросы Мини-лекция «Системность вопросов» Анализ теста «Ваш эгоцентризм»: насколько близок Вам консультативный стиль, где «зоны роста»? <p>Блок 1. От Ситуации к Проблемам</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Проблемы клиента. Кластеры проблем» Командное упражнение (3 команды) «Проблемы наших клиентов» и обсуждение результатов «по горячим следам» Мини-лекция «Вопросы о проблемах» Демонстрационные видеотрейлеры Ролевая игра «Вопросы о проблемах». Обсуждение игры «по горячим следам»
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> Разминка «Да-нетки»: тренируем качественные системные вопросы Мини-лекция «Качество вопросов» Командное упражнение (3 команды) «Сценка: обсуждение с клиентом его проблем» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам» Мини-лекция «Техники, снижающие эффект «допроса», и повышающие качество ответа. Живой диалог. Синонимы слова «проблема» Обсуждение видеозаписей сценки: как можно улучшить работу? Упражнение в двойках «Вопросы о проблемах». Несколько игр в формате «аквариум» и их обсуждение в большой группе
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:20	<p>Блок 2. От Проблем к их Последствиям</p> <ul style="list-style-type: none"> Разминка «Аукцион 100 рублей» и обсуждение результатов Демонстрационный фрагмент «Предсказуемо иррационален (Д. Ариэли)» Мини-лекция «Последствия проблем клиента» Командное упражнение (в большой группе) «Цепочка последствий»
17:20 – 18:00	<p>Заккрытие 1-го дня тренинга</p> <ul style="list-style-type: none"> Командное упражнение-сценка (3 команды) на итоговую отработку техник тренингового дня с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам» Подведение итогов 1-го тренингового дня

Программа тренинга «Консультативные продажи»

Время	Активности 2-го дня
9:00 – 10:30	<p>Введение во 2-й день тренинга</p> <ul style="list-style-type: none"> Разминка «Да-нетки»: тренируем качественные системные вопросы Мини-лекция «Повторение тем первого тренингового дня» <p>Блок 2. От Проблем к их Последствиям (продолжение)</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Вопросы о последствиях для организации» Просмотр видеофрагмента «Вопросы о последствиях для организации» Просмотр видеозаписей сценок по итогам первого дня: как можно улучшить работу? Ролевые игры (с командной подготовкой, 3 команды) «Факсы и вертолеты»: обсудите последствия с лицом, принимающим решение. Обсуждение результатов «по горячим следам»
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> Командное упражнение и 3 ролевые игры «Вопросы о последствиях для организации» с видеозаписью и обсуждением «по горячим следам» Мини-лекция «Вопросы о последствиях для сотрудника» Просмотр видеофрагмента «Вопросы о последствиях для сотрудника» Просмотр видеозаписи игр «Вопросы о последствиях для организации»: как можно усилить влияние вопросами о последствиях для сотрудника?
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> Разминка «Лжецы-правдолюбцы»: тренируем качественные системные вопросы Упражнение в двойках «Вопросы о последствиях для сотрудника», обсуждение результатов в большой группе Командное упражнение (3 команды) «Вопросы о последствиях для организации и сотрудника» с обсуждением по «горячим следам» <p>Блок 3. От осознания серьезности Проблем к их Решению</p> <ul style="list-style-type: none"> Ролевая игра «Сформулируйте решение» и обсуждение результатов в большой группе Мини-лекция «Критерии выгоды решения. Вопросы о решении и выгодах» Просмотр видеофрагмента «Вопросы о решении и выгодах» Командное упражнение и 3 ролевые игры «Вопросы о решении и выгодах» с обсуждением по «горячим следам»
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:40	<ul style="list-style-type: none"> Разминка «Да-нетки»: тренируем качественные системные вопросы <p>Блок 4. Закрытие: прогресс, а не отсрочка. Итоговая отработка</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Закрытие в больших продажах: важно достичь прогресса и избежать отсрочки» Демонстрационный видеофрагмент Командное упражнение (3 команды) «Вопросы о прогрессе» с обсуждением по «горячим следам» Мини-лекция «Пирамида» тем тренинга» Командное упражнение (3 команды) «Итоговая отработка» с обсуждением по «горячим следам»
17:40 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> Закрытие тренинга, подведение итогов