



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Мастерство коммуникации

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 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 отработать подстройку под оптимальный стиль поведения.
- Дать полное понимание сути коммуникации на основе создания взаимной эмоциональной ценности.
- Повысить значимость этапа подготовки к коммуникации, разработка 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

Описание 2 дневной программы

Часть #1 Подготовительная работа

Подготовка к коммуникации:

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

Процесс построения отношений:

- Основы коммуникации
- Трудности в коммуникациях и их причины
- Определение типа клиента:
 - **Транзактный анализ** и роли, принятые на себя участниками;
- Понятие транзакции
- Цель транзакции

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

- Понятие социального контракта
- Тестирование участников и определение ролей – структурный анализ:
 - родитель
 - взрослый
 - ребенок

**Лекция и тестирование участников – обсуждение в группах, объяснение полученных профилей.
Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга.**

Суть упражнения:

- Проанализировать свой профиль
 - Получить его характеристику от тренера
 - Понять его особенности
 - При просмотре видеофрагментов определить профили героев – получить обратную связь от тренера
- Индивидуальное упражнение.

Часть #2 Процесс коммуникации

- Особенности поведения людей в зависимости от роли
- Стратегия процесса построения отношений
- Подстройка под роль клиента

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним.

Подготовиться к встрече с клиентом.

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

Длительность игры 7-10 минут.

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

Упражнение проводится в тройках: клиент – представитель – 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.

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

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним.

Подготовиться к встрече с клиентом.

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

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор видеозаписи. Оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в парах. Клиент – Представитель компании.

Коммуникации – различные взгляды

- Модель коммуникации Фридеманна Шульца Фон Туна
- Основные понятия модели
- Понятие «Активное слушание»
- Понятие «Вовлеченное слушание»

Тестирование участников и определение коммуникативного профиля.

Анализ профиля реальных клиентов участников тренинга.

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения в зависимости от профиля партнера.

Суть упражнения:

Вступить в коммуникацию, проанализировать ее и по окончании составить список услышанного, с приоритетностью полученной информации.

Получить обратную связь от тренера о качестве проведенного анализа.

Упражнение групповое. Проводится в мини-группах.

Процесс коммуникации и повышение его эффективности

- Понятие «жизненного сценария»
- Функциональный анализ
- Анализ эффективности различных эго-состояний
- Поведение в процессе коммуникации
- Определение вопросов, с помощью которых можно выявить подлинные интересы другой стороны и её позицию

Упражнение – ролевая игра, отработка эффективного поведения.

Суть упражнения:

Получить текст Case Study и ознакомиться с ним.

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

Подготовиться к встрече с клиентом.

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

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор видеозаписи. Оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в тройках.

Различные типы сотрудников

- Модель DISC, основные понятия и теория
- Тестирование участников
- Особенности коммуникации с различными типами сотрудников
- Что можно ожидать от различных типов сотрудников и чего не стоит
- Особенности типа D – коммуникация и управление
- Особенности типа I – коммуникация и управление
- Особенности типа S – коммуникация и управление
- Особенности типа C – коммуникация и управление
- Особенности постановки задач различным типам сотрудников
- Предоставление обратной связи различным типам сотрудников

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 (видеозапись). Цель игры - построить эффективную коммуникацию с клиентом в соответствии с его профилем.

Длительность игры 7-10 минут.

Разбор видеозаписи. Оценивается правильность определения профиля и качество подстройки по нему.

Упражнение проводится в тройках.

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

Результат

- Участники тренинга получают инструменты построения личной коммуникации с клиентом.
- Участники смогут уверенно чувствовать себя в процессе коммуникации, благодаря приобретенной технике контроля эффективности коммуникации.
- 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