



Управление продажами - это наука
со своими правилами и закономерностями

Управление дебиторской задолженностью

Целевая группа

Тренинг предназначен для сотрудников, управляющих размером дебиторской задолженности клиентов.

Цель программы

- Приобретение участниками новых знаний и навыков ведения переговоров с клиентами относительно дебиторской задолженности.
- Приобретение участниками навыков и методов для планирования взаимодействия с клиентами. Планирование размера кредитной линии и размера кредита.
- Повышение устойчивости к манипулятивным воздействиям.
- Повышение эффективности проводимых переговоров.

Продолжительность курса

1 день.

Подготовка к тренингу

Участники должны иметь с собой (в любом виде) список клиентов и данные относительно их дебиторской задолженности.

Методика

Аналитический и игровой тренинг.

Участники будут вовлечены в процесс подготовки к переговорам с клиентами и планирования мероприятий по снижению рисков возникновения просроченной дебиторской задолженности.

Назаров Алексей
Консультант в области управления продажами
+7 916 533 16 45
Nazarov.nvision@gmail.com
www.anazarov.org



Управление продажами - это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание:

Определения

- Что такое дебиторская задолженность
- Что такое просроченная дебиторская задолженность
- На что влияет и почему возникает
- Какие опасности несет для организации
- О чем сигнализирует
- Модели работы с дебиторской задолженностью

Оценка политики компании (в рамках модели)

- Положения политики и на что она направлена:
 - оценка коммерческой политики компании
 - SWOT-анализ политики
- Расчет кредитных лимитов для клиентов
- Какие риски приемлемы, а какие нет (по мнению компании)
- Оценка клиента (в рамках модели)
- Прогнозирование его поведения на переговорах

Подготовка к переговорам

- Какая информация необходима
- Факторы, влияющие на эффективность переговоров
- Переговоры как часть процесса продажи идей
- Основные этапы подготовки к переговорам
- Подготовка к переговорам
- Оценка сил сторон в переговорах
- Позиции, используемые на переговорах
- Подготовка аргументов к переговорам
- Разработка различных сценариев переговоров
- Постоянные и переменные компоненты переговоров

Выбор формата переговоров

- Переговоры «мягкие» и «жесткие»
- Выбор стратегии проведения переговоров
- Навыки, необходимые успешному специалисту по закупкам:
 - планирование собственной деятельности



Управление продажами - это наука со своими правилами и закономерностями

- переговоры как возможность влияния на клиента
- Различия в позициях, манипулирование в переговорах
- Конфликтные переговоры. Какую стратегию вы выберете

Как определять манипуляции

- Основные признаки манипуляций
- Вербальные признаки манипуляций
- Невербальные признаки манипуляций
- Как определить, что вы стали объектом манипулирования
- Обратная связь по результатам теста и определение сильных и слабых сторон участников

Защита от манипуляций и противодействие им

- Что делать, если вами манипулируют
- Как противодействовать манипуляциям:
 - предварительная работа по противодействию манипуляциям
 - 10 основных **приемов** манипулирования. Определение и противодействие
 - 10 основных манипулятивных **уловок** клиентов

Упражнение:

Ролевая игра на приемы манипулирования и на уловки. Упражнение в тройках с наблюдателем.

Подведение итогов тренинга

Составление индивидуального плана развития

Результат

Развитие навыков планирования своей деятельности по достижению наилучших результатов при проведении переговоров по закупкам.