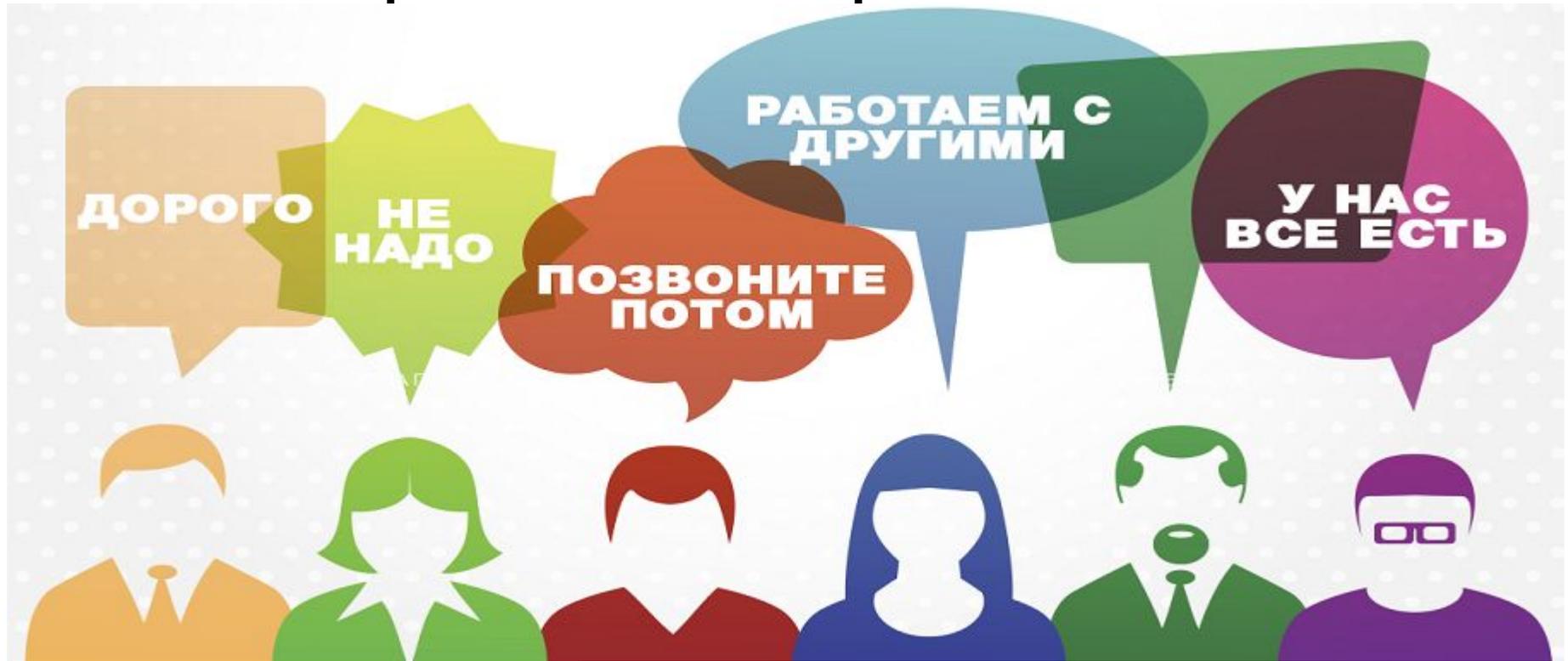


Рабочая тетрадь к практикуму по работе с возражениями



Цель

Цели практикума:

- ✓ Определить взаимосвязь между потребностями и возражениями клиента
- ✓ Отработать навыки применения эффективных техник обработки возражений.
- ✓ Отработать алгоритм работы с типичными возражениями

Формат мероприятия

Практикум представляет собой занятие, в ходе которого участникам предоставляется возможность в лабораторных условиях потренировать навыки работы с возражениями клиентов

Правила работы в группе:



Активное участие



Пунктуальность



Я-высказывание



Один микрофон



Телефоны в беззвучном режиме



За пределами аудитории можно обсуждать содержание и свои впечатления, но не действия других участников



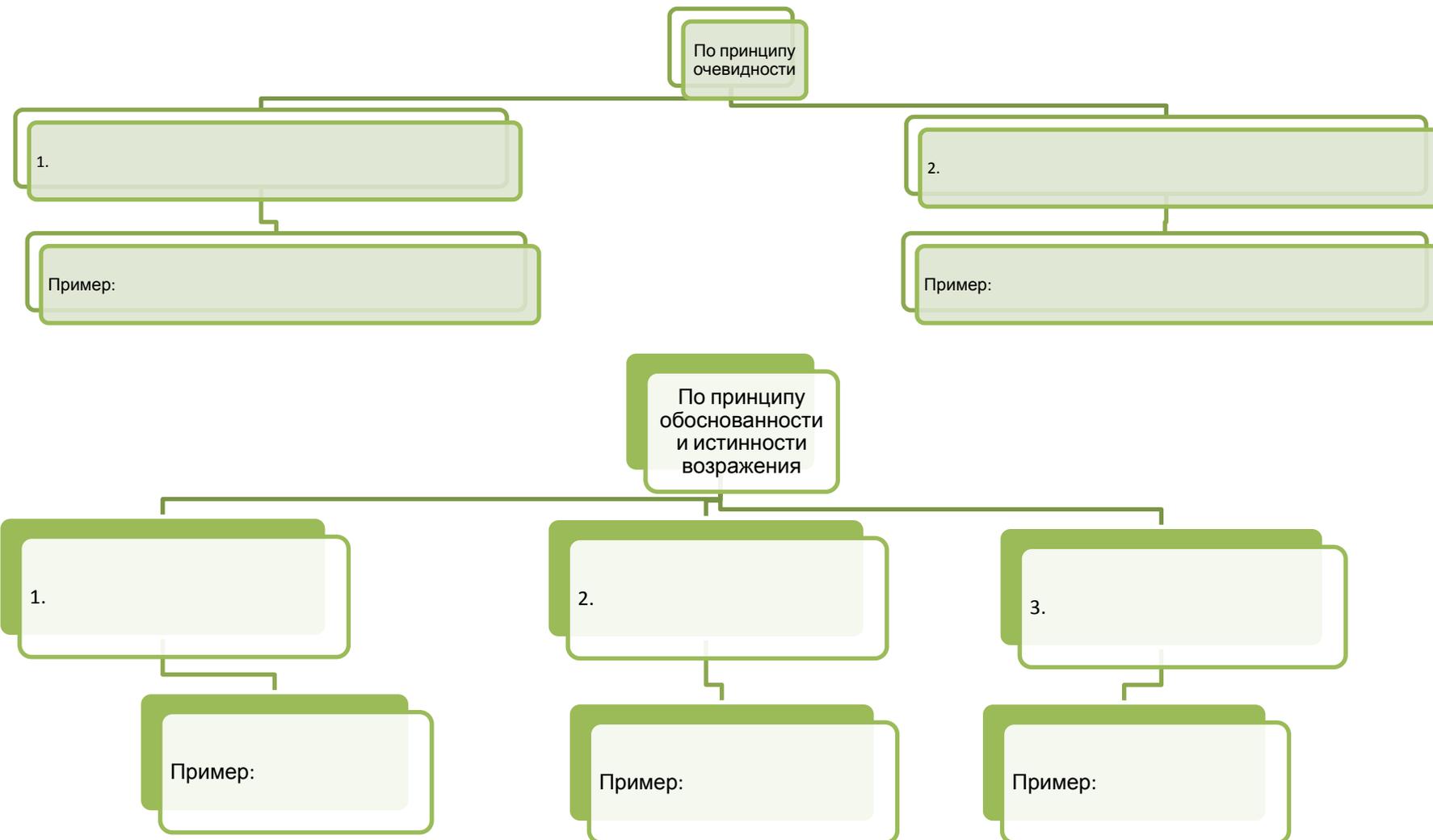
Осознанное и ответственное отношение к своему обучению: четкий запрос и ответственность за применение полученных знаний и умений

Как связаны между собой возражения клиентов и их потребности?

Важные выводы по итогам игры «Телепат» и «Снег – эскимосам»:



Особенности возражений: типология





Программа практикума «Работа с возражениями клиентов» Рабочая тетрадь

Особенности возражений: типология



Особенности возражений

Эффективная позиция менеджера



Типичные ошибки при отработке возражений:



Особенности
возражений

***Присоединение – важнейший этап отработки
возражений!***





Программа практикума «Работа с возражениями клиентов»

Рабочая тетрадь

Упражнение «Поединок»

Матрица включенного наблюдения

	Наблюдаемое поведение					
Алгоритм отработки возражений	Выслушал возражение полностью					
	Сделал небольшую паузу					
	Выразил понимание/ согласился с истинной потребностью клиента					
	Задавал уточняющие вопросы					
	Использовал союз «и» (или подобный) при переходе к аргументам					
	Привел корректные аргументы или сделал альтернативное предложение					
	Привел (при необходимости) фактические доказательства					
	Задал итоговый вопрос или призвал к действию					
	Прежде, чем отработать скрытое возражение, прояснил его					
	Уточнил, остались ли еще вопросы					
Позиция менеджера	Эмоционально поддерживал клиента					
	Не навязывал свое мнение					
	Говорил на языке выгод и преимуществ для клиента					
	Был на стороне клиента					
	Спокоен и доброжелателен					
	Возражение отработано и клиент доволен					



Программа практикума «Работа с возражениями клиентов»

Рабочая тетрадь Домашнее задание



Если какое-либо умение, знание или идея не нашли своего практического применения в течение **72 часов**, то они, скорее всего, никогда не будут применены и освоены!

Инструкция: В течение ближайших 3-х рабочих дней вам нужно внимательно отслеживать свои действия при работе с возражениями клиента. Зафиксируйте на этой странице 3 успешно отработанных возражения и 3 неудачных.

Удачны

е

Дата и время звонка _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Дата и время звонка _____
Благодаря чему возражение успешно отработано? _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Дата и время звонка _____
Благодаря чему возражение успешно отработано? _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Санкт-Петербург, 2017
Благодаря чему возражение успешно отработано? _____

Не

удачные

Дата и время звонка _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Дата и время звонка _____
Почему возражение не удалось отработать? _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Дата и время звонка _____
Почему возражение не удалось отработать? _____
Возражение клиента _____

Ответ менеджера _____

Почему возражение не удалось отработать? _____