

# **Программа тренинга «Эмоциональные продажи».**

*Тренинг рассчитан на 2 дня по 8 рабочих часов*

## **Модуль 1. Эмоции в продажах и сервисе**

- Знакомство «Что и как мы продаем»
- «Эмоция», «чувство», «настроение» — их влияние на поведение и выбор.
- Компетенции эмоционального интеллекта в продажах;

## **Модуль 2. Установление контакта**

- Общий алгоритм работы с клиентом AIDA.
- Факторы хорошего контакта. Способы эмоциональной подстройки. Все об улыбке и эмоциональном заражении.
- Навыки опознавания и управления своим эмоциями. Базовые установки продавца.
- Работа с негативными установками, мешающими в работе.
- Повышение личной самооценки и уверенности.

## **Модуль 3. Выявление потребностей клиента**

- Экспресс-методы определения ключевой потребности клиента.
- Отличие потребности от запроса
- Создание первоначальной заинтересованности.

## **Модуль 4. Предложение продукта (услуги) клиенту**

- Эмоциональные способы представления выгод с учетом потребности клиента («слова-включатели», метафора, использование языка клиента)
- Продающие эмоции: Интерес — Удивление — Доверие - Радость
- Как «продать» свою идею? Техники воздействия на Клиента
- Диагностика эмоционального состояния покупателя
- Позитивная настройка на покупателя
- Проблемы , возникающие при общении с покупателем

## **Модуль 5. Преодоление возражений и отказа**

- Общие принципы и алгоритм работы с возражением
- Способы эмоциональной обработки и преодоления возражений и отказа клиента
- Техники «амортизации» раздражения
- Скепсис, игнорирование, возражение

- Методы разрешения конфликтных ситуаций: как сделать недовольного клиента своим приверженцем

### ***Модуль 6. Заключение сделки и завершения контакта.***

- Сигналы готовности клиента.
- Приемы завершения продажи.
- Прерывание разрушающих переживаний.
- Прием позитивного эмоционального шлейфа