

ПРОДАЖА И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА ПРЕМИУМ

Цели:

- Рассмотреть особенности продаж и обслуживания клиента, который готов платить большие деньги, имеет высокий статус и ожидает высокого качества продукта, услуг и сервиса
- Отточить навыки переговоров высокого уровня с разными типами клиентов, концентрируясь на дифференцированном подходе

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Особенности клиента сегмента «премиум»	<ul style="list-style-type: none"> • Высокие доходы, высокий статус, высокие ожидания, высокая самооценка, широкая сфера влияния и рекомендаций • Требовательность, придирчивость, чувствительность
Корпоративные продажи B2B для компаний - клиентов премиум	<ul style="list-style-type: none"> • Особенности вхождения в контакт с лицами, занимающими высокие позиции • Подготовка к разговору и выявление потребностей • Стратегия прямого конструктивного предложения и стратегия интриги
Продажи в салоны и сети для обеспеченных и богатых	<ul style="list-style-type: none"> • Принцип больших продаж «думай о клиенте клиента». Предложение решений, заточенных под салон или сеть. Концентрация на выгодах • Особенности работы с возражениями и побуждения к решению
Продажи конечным потребителям (элитные товары, услуги, недвижимость)	<ul style="list-style-type: none"> • Подчеркивание собственного статуса, бренда, опыта, квалификации • Разговор на двух уровнях: «личность – личность» и «потребитель – эксперт. Не продажа, но создание лояльного клиента • Применение филигранных техник оказания влияния
Принципы обслуживания премиум класса	<ul style="list-style-type: none"> • Стремление к безупречности, технологичность, максимальная вовлеченность, проактивность, стремление помочь, неустанность • Как принципы сделать психологическим установками
Типы клиентов и особенности работы с ними	<ul style="list-style-type: none"> • Активно-агрессивный и Пассивно-агрессивный клиент • «Я все знаю», «Судья», «Ретроград» • «Добродушный экстраверт», Конструктивный клиент
Маркетинг отношений, программы лояльности	<ul style="list-style-type: none"> • Потенциальные клиенты, испытатели, шопперы, постоянные покупатели, адепты и адвокаты • Умение собирать рекомендации как ключевой навык переговоров
Разрешение спорных вопросов и конфликтов с клиентами «премиум»	<ul style="list-style-type: none"> • Алгоритмы работы с конфликтами. Перевод клиента из позиционных в деловые переговоры, от стратегии доминирования к стратегии компромисса и сотрудничества

Результат:

- ✓ Участники осознают особенности клиентов класса премиум и учитывают это в своей деятельности
- ✓ Участники научились находить особый подход к корпоративным клиентам премиум, директорам магазинов и салонов, продающих премиум продукты и к конечным потребителям, покупающим для себя лично продукты и услуги класса премиум
- ✓ Участники умеют диагностировать тип поведения клиента и выстраивать с ним отношения. Участники обладают навыками сбора рекомендаций
- ✓ Участники обладают умениями разрешать сложные и конфликтные ситуации с клиентами класса премиум

На данном тренинге участники получают, как стройную теорию работы с клиентами класса премиум, так и практические навыки, которые тренер приобрел в процессе собственного обслуживания клиентов класса премиум в сферах B2B и B2C.

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.