

# Продажби



# НА ВЪРХА В ПРОДАЖБИТЕ

## ОТ ПРОДАВАЧ ДО МЕНИДЖЪР НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ

В света на продажбите движеша и нова революционна идея е тази за преминаването на клиентски ориентираните продажби към управление на отношенията с клиентите. Предизвикателство за успешните служители на компанията е да отговорят на тази тенденция, както и да я обогатят с допълнителни знания и умения.

Обучението „На върха в продажбите“ цели предаването основите на мениджмънта на отношения, на базата на клиентски-ориентираните продажби: клиентът е в центъра на внимание на всички дейности в продажбите, неговата удовлетвореност е гаранция за дългосрочно партньорство.

Поради огромния брой продукти и услуги, които се предлагат днес на пазара продажбите стават все по-трудни. Днес вече няколко заучени реплики не са достатъчни за убеждаване на клиента. Продажбите вече означават оптимално комуникиране с клиента. Чак когато продавачът е спечелил доверието на клиента, той е готов да проведе търговски разговор с него. В центъра на този разговор е необходимо да стои клиентът, а не продуктът. Всеки клиент желае да постигне определена цел чрез своята инвестиция в продукти или услуги – така продуктът или услугата се превръща в средство за постигане на целта. По-нататък за продавача е важно да проведе структуриран разговор с клиента, за да успее заедно с клиента да достигне до позитивно решение.

Тази философия за клиентски ориентираното поведение се простира като червена нишка върху целия семинар „На върха в продажбите“ чрез основните точки:

- I. Външни продажби
- II. Продажби в магазин
- III. Продажби по телефона
- IV. Техническо обслужване на клиенти

предлагани през призмата на ключовите и основни за продажбите закони:

- Комуникация
- Психология на продажбите
- Стъпки при продажбите
- Поведение в трудни ситуации
- Развитие на личността

- Маркетинг
- CRM – Customer Relationship Management

Обучението предлага:

- Актуални познания в областта на продажбите, комуникацията и развитието на личността
- Самоорганизация и стратегическо планиране на успехите
- Успешно и конструктивно водене на разговори в сферата на продажбите, трениране на професионални стратегии за въпроси, клиентски ориентирано отношение при рекламации
- Психология на продажбите за ефикасното обслужване на клиентите

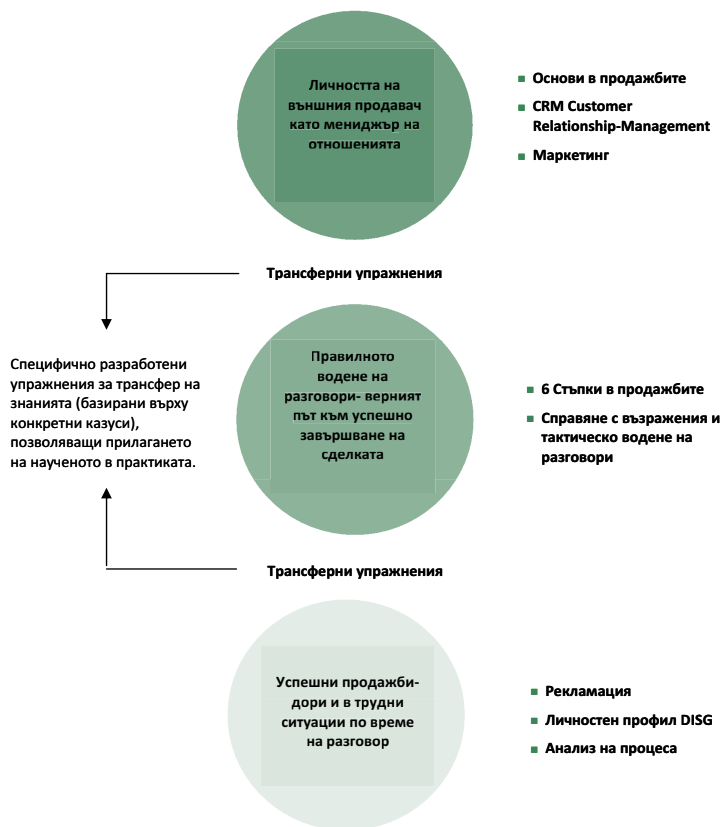
Предимствата:

- Ново качество в клиентските отношения
- Засилена идентификация с продукта съответно с предлаганата услуга
- Поощряване на чувството за самооценка, на способността за вживяване в чужди ситуации и на уменията за продажби
- Ефикасно планиране и организиране при водене на разговори (подготовка за разговор, собствен мениджмънт, събиране на информация)
- Успешно провеждане на разговори в сферата на продажбите (стимулиране на потребностите, аргументиране на продажбите, правилен подход при възражения, допълнителни продажби)
- Анализ и обработка на разговорите при продажби (изготвяне на система за контрол, обработка на рекламации, систематизирана връзка с клиента)



## Теми:

- Основи на клиентски ориентираните продажби
  - Мотиви за купуване
  - Потребности на клиента
- Управление на отношенията с клиенти
- Основи на маркетинга
- Комуникация
  - Комуникационни техники
  - Език на тялото
  - Среда на отношенията
- Основните 6 стъпки в продажбите
  - Знания за клиентите
  - Подготовка
  - Възстановяване на отношението към клиента
  - Успешен завършек
  - Допълнителни продажби
  - Услуги след продажбите (контролинг)
- Справяне с възражения и тактическо водене на разговори
- Справяне с рекламации и конфликти
- Развитие на личността
- Основи на психологията на продажбите



## ТЪРГОВСКИ РАЗГОВОРИ

### 1. Търговският разговор

- Да продаваш като "лекар"
- Фази на търговския разговор
- Анализ на потребностите
- Фаза на презентиране
- Фаза на приключване
- Въпроси за приключване

### 2. Търговски презентации

- Подготовка
- Визуализиране
- Медии за презентиране
- Създаване на презентацията
- Езикът на тялото
- Структура: Откриване, Главна част, Заключение

### 3. Търговски разговор и клиентски ориентирано поведение

- Търговски разговор, ориентиран към успеха на клиентите
- Анализ на събеседника в търговския разговор
- Подготовка за разговора
- План за водене на разговора
- Основни моменти в разговора
- Техники за въпроси
- Слаби места във воденето на разговор
- Управление на стреса

### 4. Изграждане търговски разговор

- Първоначален контакт и откриване на разговора
- Анализ на потребностите
- Презентация
- Заключваш разговор

# KEY ACCOUNT МЕНИДЖЪР

Традиционното обслужване на клиенти губи актуалност във века на глобализацията: сливащите, централизиращите и интернационалните подходи, както и отчасти резките промени в поведението на потребителя водят до това все по-голяма част от оборота на големите потребители да пада. Дълго време 20 % от клиентите осигуряваха 80 % от оборота, докато сега отношението се придвижи в посока 10:90. Затова все по-голямо значение придобива професионалното обслужване на ключови клиенти (Key Accounts). Key Account мениджъра се превръща в необходимост и посредник между компанията и клиентите, с единствена цел да оптимизира наличният пазарен потенциал в интерес и на двете страни.

**Key Account мениджърите** анализират процесите в бизнеса и потребностите на ключовите клиенти, които допринасят до голяма степен за оборота на фирмата. Идеалният Key Account мениджър трябва да притежава комплексен талант: да притежава специална и социална компетентност, методологични знания и предприемаческо мислене, да бъде основен съветник и партньор на клиента по време на постоянното търсене на успешни индивидуални решения.

## Обучението предлага:

Това професионално съпровождащо обучение Ви предоставя всички действащи инструменти, процеси и способности на професионалния Key Account мениджмънт. По пътя от чисто ориентирани към печалби продажби към "Мениджмънта на отношения" ще се запознаете с принципите на Key Account мениджмънта и ползите от него за Вашата компания, ще можете да създадете предпоставките за тази система и да ги въведете и подобрите във Вашата фирма.

### ЦЕЛЕВА ГРУПА

- Сътрудници в сферата на продажбите: вътрешни и външни продажби
- Предприемачи от областта на маркетинга, които работят с клиенти
- Управители на магазини
- Ръководители на екипи продавачи, както и ръководители Маркетинг отдел и ръководители отдел Продажби
- Key Account мениджъри и тези, които желаят да придобият опит в продажбите и/или в маркетинга



## Key Account мениджър

| Класически продажби<br>Спрямо<br>Key Account мениджмънт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Целеви Account мениджмънт                                                                                                                                                                                                                                                            | Инструменти и подходи на Key Account мениджмънта                                                                                                                                                                                                                                                                        | Търговски презентации                                                                                                                                                                                                                                                     | Case Study                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Кога една компания се нуждае от Key Account</li><li>■ Какви видове Key Account има</li><li>■ Каква е разликата с другите концепции за Key Account</li><li>■ За какво трябва да се внимава при изграждането на Key Account?</li><li>■ Какви са целите на Key Account мениджмънта и какъв е изискуемият профил на един Key Account мениджър?</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Как днес намирате утрешните Key Account мениджъри?</li><li>■ Как разпознавате в още ранна фаза, кой клиент има потенциала да бъде ключов?</li><li>■ Как фокусирате своето време и сили за постигането на възможно най-голям успех?</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Как създавате контакт с клиента?</li><li>■ Как разпознавате големите печалби за Вашите клиенти и развивате подходящите стратегии?</li><li>■ Какви са ценностно ориентираните продажби, какво могат Selling и Buying центровете, Sales-стратегииите и Counter Tactics?</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Как анализирате и визуализирате печалбите</li><li>■ Как формулирате Вашите цели за презентации</li><li>■ Кои медии използвате</li><li>■ Кои стратегии за задаване на въпроси</li><li>■ Как прилагате стрес-мениджмънта?</li></ul> | <p>Влезте за два дена в една от многобройните роли на екипите на купувачи и продавачи в състезание за успешен бизнес. Упражнете briefing-разговорите, анализите на клиенти и възможните сценарии за печалби, презентации на предложения, ценово разработване и др.</p> |

### Ще се научите:

- да анализирате правилно процесите в бизнеса и нуждите и потребностите на ключовите клиенти
- да прилагате индивидуални клиентски стратегии
- да съгласувате систематизирано стратегията на компанията и да създавате необходимата инфраструктура.
- да осигурявате дългосрочни бизнес отношения и да повишавате печалбите чрез връзката между нуждите на клиента и собствените предимства на компанията.

# УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОДАЖБИТЕ

Желаете да изпълните оптимално очакванията на Вашите клиенти?

Програмата на WIFI „Управление на продажбите“ ще Ви предостави необходимите знания и способности и ще Ви подготви за позицията на ръководител Продажби.

Професионалистите в продажбите са търсени във всяка компания. Използвайте шанса, който Ви дава тази програма да развие вашите дейности още по – професионално и да се квалифицирате на управленско ниво.

- Придобиване на ръководни компетенции относно визия, организация и мениджмънт на персонала

- Развитие на личността във връзка с комуникацията, управлението на

време и планирането на живота

- Придобиване на икономически познания по темите:

- Управление на продажбите, Икономическо и Търговско право

- Усвояване на маркетинг способности за цели и стратегии, както и на маркетингов план и планиране на продажбите.

Теми:

## I. Управление

- Изисквания към ръководител продажби
- Личност на лидера
- Управленски системи
- Стратегически мениджмънт на клиенти
- Мениджмънт на персонала

Ще се запознаете със системите за управление и изискванията за позицията, както и с мениджмънта на персонал като основна задача на управителя Продажби. Мениджмънтът на клиенти като база на една ефикасна търговска организация е друга основна точка на този модул.

## II. Личност

- Компетентност за разрешаване на конфликти
- Стратегическо водене на преговори
- Презентация, Модерация
- Среши
- Управление на времето
- Планиране на кариерата и личния живот

Вашата компетентност за разрешаване на конфликти ще бъде подобрена. Необходими работни техники като например презентация, рамкови условия за успешни среши или управление на времето допълват съдържанието на обучението.

## III. Икономика

- Икономически понятия и аргументация
- Изчисление на разходите
- Планиране на развитието на компанията
- Детайлното планиране на продажбите
- Обратни зависимости в планирането
- Предпоставки за качествено и пълноценно планиране
- Контролинг

Ще бъдат разяснени понятия като „повишение на цените“, „промеждутък“, „рентабилност“ или „отстъпка при плащане в брой“. Планирането



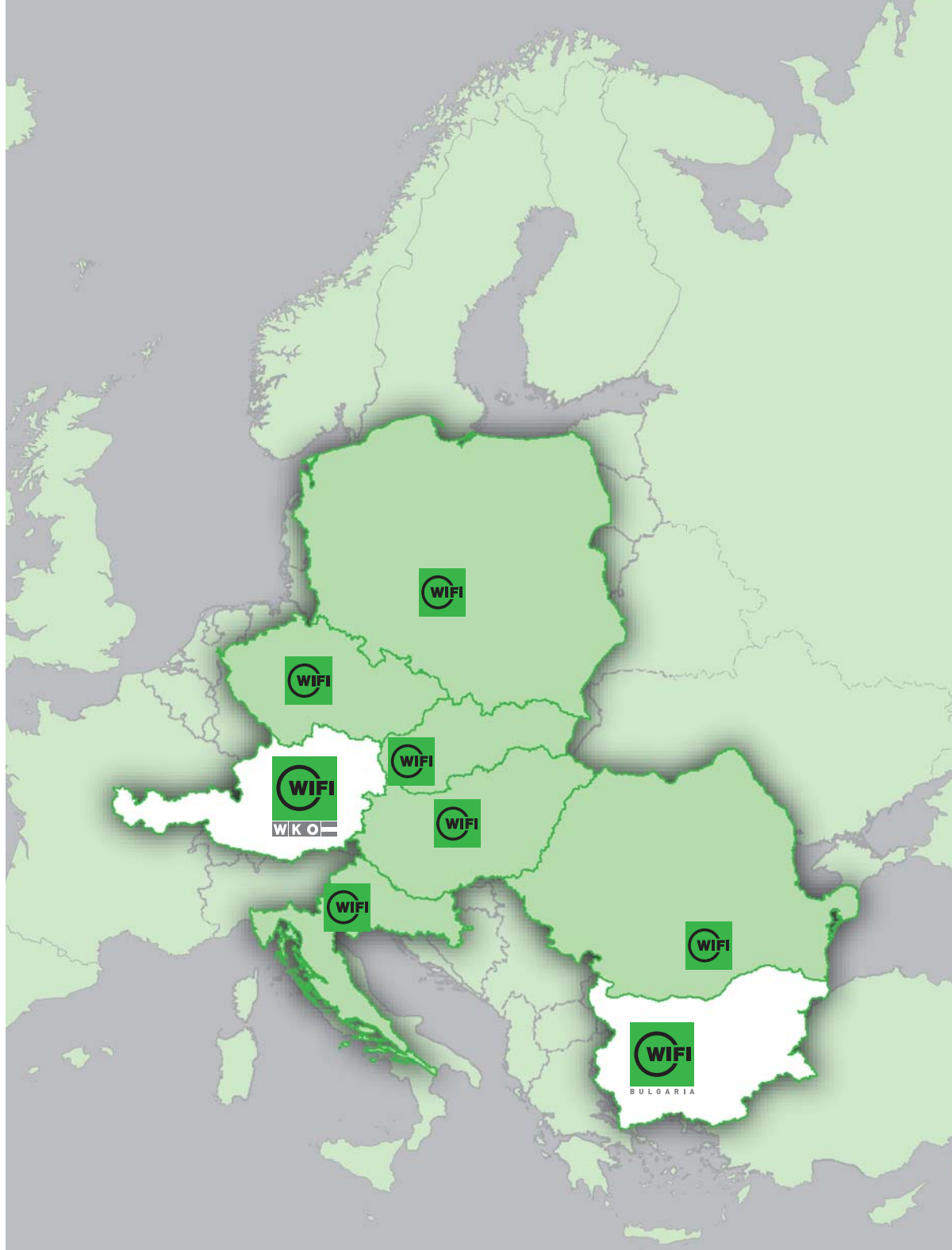
на развитието на компанията, Детайлното планиране на продажбите или Контролинг са други основни точки от съдържанието на програмата.

#### IV. Маркетинг

- Дефиниции на понятия
- Области на маркетинга
- Пазарни условия на маркетинга
- Стратегически маркетинг
- Проучване на пазара
- Политика на успехите
- Комуникационна политика
- Дистрибуционна политика
- Политика на сключване на договори

Вие ще се запознаете с инструментите на маркетинга, ще развиете стратегическа маркетингова концепция и ще разберете значението на проучването на пазара. В програмата са застъпени още: Специален Маркетинг както и Дистрибутивна и Комуникационна политика.





## WIFI БЪЛГАРИЯ

1421 София

ул. Вежен 27

Тел: +359 2 963 08 68

Факс: +359 2 963 19 56

e-mail: [office@wifi-bg.bg](mailto:office@wifi-bg.bg)

[www.wifi-bg.bg](http://www.wifi-bg.bg)