ПРОДАЖИ

Психология продаж 1:1

Практическая программа по выявлению потребностей, критериев выбора и сомнений клиента, ясному объяснению ценности и ведению диалога без давления.

10 занятий × 60 минут · 10 часов · 900 AZN. Цены могут меняться в зависимости от текущих условий.

Для кого

Для специалистов, которые хотят развивать навыки в направлении «Продажи» и применять их в работе.

Подготовка

Подготовьте краткое описание продукта или услуги, две типичные ситуации с клиентами и обезличенные примеры возражений, если они есть. Конфиденциальные данные клиентов не требуются.

По окончании вы сможете

- Выявлять потребности клиента, критерии выбора и участников решения с помощью вопросов.
- Связывать ценность предложения с подтвержденными потребностями и проверяемыми фактами.
- Уточнять причины ценовых и других возражений, предлагать ответ и следующий шаг без давления.
- Проводить полный диалог продаж B2B или B2C и оценивать его по понятным критериям.

План занятий

01 Контекст решения покупателя

- Потребности, критерии выбора и воспринимаемый риск
- Участники решений B2B и B2C
- Отделение предположений от слов клиента

Практика: Составить карту решения реального или учебного клиента.

02 Выявление потребностей и мотивов

- Открытые и уточняющие вопросы
- Разница между запросом и основной проблемой
- Активное слушание и проверка понимания

Практика: Подготовить план из пяти вопросов и проверить его в диалоге.

03 Доверие и консультационный диалог

- Открытое объяснение ожиданий и ограничений
- Слушание и уточнение без перебивания
- Соответствие обещаний фактам

Практика: Разыграть начало первой встречи и получить обратную связь по критериям.

04 Адаптация к ситуации клиента

- Отрасль, роль и сценарий использования
- Сравнение цены, риска и внедрения
- Наблюдаемые сигналы вместо стереотипов о клиентах

Практика: Адаптировать одно предложение для двух разных ситуаций клиентов.

05 Этичное убеждение и доказательства

- Проверяемые утверждения о ценности
- Корректное использование примеров клиентов
- Отказ от ложной срочности и давления

Практика: Переписать три утверждения в продаже с учетом фактов и точности.

06 Объяснение ценности и краткая история

- Связь свойства, пользы и доказательства
- Структура проблемы, решения и результата
- Презентация на 90 секунд по критериям клиента

Практика: Представить ценность своего предложения за 90 секунд.

07 Причина возражения и ответ

- Различие между возражениями о цене, соответствии, сроке и риске
- Уточнение без защитной реакции
- Ответ по критериям клиента

Практика: Составить матрицу причина–вопрос–ответ для трех типичных возражений.

08 Цена и варианты выбора

- Цена в связи с критериями сравнения клиента
- Варианты объема и комплектации до скидки
- Взаимные интересы и границы в переговорах

Практика: Подготовить два прозрачных варианта на ценовое возражение.

09 Поддержка решения и последующий контакт

- Проверка открытых вопросов перед решением
- Фиксация следующего шага по согласию клиента
- Последующий контакт без давления и долгосрочные отношения

Практика: Подготовить завершение встречи и план двух последующих действий.

10 Итоговая симуляция продажи

- Полный диалог от выявления потребности до следующего шага
- Ролевая игра по сценарию B2B или B2C
- Обратная связь по критериям и план развития

Практика: Преподаватель играет клиента; участник ведет диалог и проводит самооценку.

Итоговый практический результат

Карта вопросов, описание ценности, матрица ответов на возражения и одностраничный личный план продаж для предложения участника.

Оценка и обратная связь

Итоговая ролевая игра и план продаж рассматриваются по четырем критериям: вопросы для уточнения потребностей; факты в подтверждение ценности; ответ на действительную причину возражения; согласованный следующий шаг с уважением к выбору клиента. Преподаватель дает обратную связь по каждому критерию.

Формат обучения

Живые онлайн-занятия в Zoom / Google Meet. 1 участник + 1 тренер. График согласуется индивидуально.

Источники по теме

Harvard Program on Negotiation — role-play learning: https://www.pon.harvard.edu/daily/teaching-negotiation-daily/teaching-the-fundamentals-the-best-introductory-negotiation-role-play-simulations/

Источники использованы при подготовке тем; AİTM не заявляет об аккредитации этими организациями.

Контакты и запись

Aseto İnkişaf Təlim Mərkəzi (AİTM) · Bakı, Azərbaycan
+994 10 389 39 29 · custom@aitm.az · aitm.az
https://aitm.az/ru/individual-online-training/sales-psychology