

Seminārs – treniņš PĀRDOŠANA VEIKALĀ

Mērķis

- Pilnveidot uz klientu apkalpošanu un mērķtiecīgu pārdošanu orientētas prasmes, lai sasniegtu uzņēmuma izvirzītos mērķus (pakalpojumu un/vai produktu pārdošana, piepārdošana pēc klienta apkalpošanas)
- Uzlabot piepārdošanas prasmes
- Pilnveidot etiķeti darbā ar klientiem
- Uzlabot prasmes darbam ar klienta iebildumiem, virzīšanu uz lēmuma pieņemšanu
- Apzināt savas „vājās vietas” pārdošanas procesā un uzlabot tās, rast risinājumus „grūtās” situācijās un gūt atbildes uz sev būtiskiem jautājumiem
- Nostiprināt pārdošanas prasmes treniņā
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas pārdošanas sarunās ar klientiem
- Iegūt motivāciju un pārliecību par savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas pastāvīgā darbā

Mērķauditorija – līdz 10 dalībniekiem grupā

Norises laiks – 1 vai 2 dienas (atkarībā no uzņēmuma mērķiem un treniņu daudzuma)

Metodika

- Pirms mācībām:
 - ✓ Dalībnieku anketēšana – grūtību un vēlmju (no darbinieku ikdienas) apzināšana treniņu vajadzībām.
 - ✓ Treniņa situāciju izveide. Sagatavot strukturētu anketu video treniņa analizēšanas vajadzībām
 - ✓ Video materiāla sagatavošana par pārdošanu klienta veikalā
- Mācībs:
 - ✓ Seminārs – treniņš ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa, piemēri un ieteicamie risinājumi
 - ✓ Praktiski vingrinājumi, individuālie un grupu darbi
 - ✓ Audio un video materiālu par pārdošanu kopīga analīze (Pozitīvi un negatīvi piemēri)
 - ✓ Lomu spēles – video treniņš: situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi (katram dalībniekam plānotas trīs lomas – pārdevēja un klienta loma, kā arī jānovērtē un jāizanalizē viena pārdošanas situācija)
 - ✓ Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
 - ✓ Dalībnieku rīcībā paliek semināra materiāli
 - ✓ Mācību noslēgumā darbinieki definē konkrētus mērķus – kādas prasmes viņi uzlabos mēneša laikā pēc mācībām. Kādus pārdošanas apjomus katrs individuāli apņemas sasniegt šajā periodā. Mērķus iesniedz tiešajam vadītājiem un pasniedzējam. Pēc mēnešaūta šos mērķus dalībniekiem, kuri 5 ballu sistēmā novērtētu paveikto. Darbinieku vērtējumus saņem arī vadītāji.
- Pēc mācībām:
 - ✓ Pēc apmācībām atgriezeniskā saite vadītājiem par mācību norisi kopumā, par spilgtākiem dalībniekiem. Ieteikumi turpmākajam darbam

Saturs

Mērķis un motivācija

- Komunikācijas mērķi un rezultāts. Darbinieku mērķi un motivācija
- Klienta deklarētie un slēptie mērķi un motīvi, to izzināšana
- Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi. Konfliktogēna attieksme
- Klientu gaidas pērkot prestižas preces
- „Grūtais klients” – kur un kāpēc tas rodas? Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas

Pirkšanas cikls – kā cilvēki (uzņēmumi) pieņem lēmumu pirkt?

Klientu tipoloģijas – kā strādāt ar dažādu tipu klientiem?

- Atkarībā no attieksmes (ekonomiskie, emocionālie, pragmatiski, prestižie)
- Atkarībā no zināšanām par produktu (pārgudri vai nedroši)

Darbs ar telefonu

- Telefonsarunu priekšrocības un trūkumi
Telefona sarunas etiķete. Pieļaujamās atkāpes no etiķetes
Ieteikumi veiksmīgai telefona sarunai
Ko teikt un ko neteikt pa telefonu. Biežāk pieļaujamās kļūdas, sākot sarunu pa telefonu
Balss. Kā izmantot savu balsi?

Sarunas ar klientu struktūra

- Sagatavošanās darbam. Lietišķais standarts. Ārējais izskats
Etiķetes nozīme, strādājot ar klientiem
- Sarunas sākums, klienta sagaidīšana, kontakta veidošana. Pirmās informācijas uzklauššana
Klienta verbālā un neverbālā valoda. Prasme pieskaņoties klientam
Kā uzsākt sarunu ar klientu? Uzņēmuma prasības, iespējamie varianti. Starptautiskā pieredze
- Klienta interešu, vajadzību izzināšana. Jautājumi, to ietekme uz klientu. Aktīvā klausīšanās
- Risinājuma piedāvājums. Iespējamās alternatīvas
- Argumentācija – argumentu izvēle, izmantojot izjautāšana laikā iegūto informāciju
- Vienošanās ar klientu. Solījumi un to pildīšana
- Piepārdošana – preces un pakalpojumi!
Ko pārdot?
Kad un kā uzsākt pārdošanas sarunas?
- Darbs ar iebildumiem. Iebildumu rašanās iemesli un to atspēkošanas metodes
- Virzīšana uz lēmumu. Sarunas noslēgums

Video treniņš, situāciju modelēšana, lomu spēles, atgriezeniskā saite – uz mērķtiecīgu sarunu vērsta komunikācija

1. treniņš – Kā pārdot un piepārdot dažādu tipu klientiem
2. treniņš – Klientu vajadzību izzināšana, piedāvājums un piepārdošana

Individuālā efektivitāte

- Mērķtiecība. Pašapziņa. Veiksme