

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Цель тренинга:



Научиться уверенно отрабатывать возражения клиентов, используя структурированный подход из 5 этапов, технику СПВ и инструменты эмпатии, превращая сомнения покупателя в дополнительные аргументы для сделки.

Для кого

- Менеджеры по продажам
- Технические специалисты
- Руководители проектов
- Сотрудники отдела маркетинга

Как проходит обучение

- С фокусом на практическое применение полученных знаний
- Включает групповые дискуссии, командные и индивидуальные задания
- Дает возможность задать вопросы бизнес – тренеру и приглашенному эксперту от команды разработчиков
- 4 часа
- Очно/онлайн

По итогу тренинга участники будут:

- ✓ Четко различать истинные и ложные возражения, понимая их природу и причины возникновения
- ✓ Применять модель из 5 этапов в любом диалоге
- Использовать технику СПВ для перевода характеристик продукта в понятные клиенту выгоды при аргументации
- ✓ Анализировать свои встречи и постоянно улучшать навыки работы с возражениями

Программа тренинга

Введение в работу с возражениями

1. Что такое возражение: естественная реакция клиента или отказ
2. Истинные vs Ложные возражения: как отличить реальную проблему от маскировки
3. Цель работы с возражениями

Практика: 5 этапов отработки возражений

1. Этап 1 — Выслушать: техника парафразы, отсутствие перебиваний, невербальные сигналы
2. Этап 2 — Присоединиться: фразы эмпатии, поддержка чувств, а не фактов;
3. Этап 3 — Задать уточняющие вопросы

Аргументация и завершение

1. Этап 4 — Аргументировать: применение техники СПВ (Свойство → Преимущество → Выгода), использование кейсов
2. Этап 5 — Убедиться, что возражение снято: проверочные вопросы, подведение итогов диалога
3. Деловая игра «Менеджер vs Клиент»: отработка всех 5 этапов на реальных возражениях участников

Разбор кейсов и план развития

1. Анализ «Доски возражений»: разбор самых частых возражений в практике компании
2. Разработка индивидуального плана применения навыков в работе на ближайшую неделю