



ТРЕНИНГ ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ

КАК УВОДИТЬ КЛИЕНТОВ У КОНКУРЕНТОВ
И ПРИВОДИТЬ К СДЕЛКАМ

бизнес-тренер Артем Шинкарук



Резюме тренинга



Целевая аудитория: сотрудники в офисах продаж и на объектах, специалисты, которые работают с входящим потоком клиентов

Тренинг рассчитан на новичков (до 1 года) и опытных коммерсантов (более 2-х лет) в области продаж недвижимости

Задачи: основной задачей тренинга является улучшения работы с клиентами и повышение эффективности продаж, создание системы клиентоориентированности и лояльности покупателей.

Время проведения: 1-2 дня/8-16 часов

Методы работы: работа в мини-группах, в парах, в тройках; отработка навыков; практические задания; мини-лекции; групповые дискуссии, деловые и ролевые игры; отработка материала на конкретных ситуациях из рабочей деятельности участников.



Артем Шинкарук

Эксперт по активным продажам. Руководил и обучал группы отделов продаж численностью до 150 менеджеров по продажам

С удовольствием делюсь знаниями и опытом (с)

Заказать тренинг продаж

Цели тренинга:

- Познакомить с эффективными техниками ведения телефонных продаж;
- Научиться устанавливать контакт и проводить продающие презентации;
- Обучить показу ценности и выгод, а также отстройки от конкурентов;
- Научится захватывать внимание клиента и выяснять его потребности;
- Проводить презентацию по выгодам и ценностям продукта;
- Отрабатывать возражения клиента и убеждать клиентов;
- Изучить приемы заключения сделки.

Особенности обучения:

Программа учитывает вашу сферу деятельности, уровень подготовки персонала, а также ваши цели и задачи, которых вы хотите достичь в результате проведения тренинга для отдела продаж.

Общая информация о тренинге

Тренинг по проведению презентаций — это специальная программа обучения для отделов продаж, которые занимаются продажей недвижимости по телефону, в офисе и на объектах. Именно незнание процесса ведения клиента от А до Я — убивает на 50% все возможные продажи и менеджеры теряют клиентов.

После данного тренинга ваши продавцы будут уверенно общаться с клиентами, проводить презентации, показывать выгоды, ценности и конкурентные преимущества, а также эффективно отрабатывать возражения клиентов и уверенно продавать.

Направление тренинга

- Развитие навыков продаж и коммуникаций с клиентами по телефону
- Решение типичных проблем, возникающих при личном контакте
- Подготовка процесса ведения клиента до заключения сделки

На тренинге менеджеры получают не просто много знаний (это в любом случае будет). Самое главное — это то, что участники получают эффективные техники в виде готовых инструкций.

На тренинге мы будем работать над такими темами:

- Как продавцу увеличить уверенность в себе.
- Как произвести приятное впечатление и установить хороший контакт
- Как обрабатывать входящие звонки, чтобы клиент пришел в офис
- Особенности общения с клиентами по телефону и при встрече.
- Как управлять беседой с помощью вопросов
- Как правильно вступать в контакт с разным типом клиентов
- Как убеждать клиента
- Как эффективно работать в ситуации конфликта
- Как грамотно провести презентацию
- Как правильно называть высокую цену
- Как подводить клиента к заключению сделки
- Что побуждает клиента купить у вас
- Как работать с клиентами, которые «думают»
- Как поддерживать интерес клиента
- Как вернуть клиента, который ушел

Данный тренинг рекомендуется включать в программу обучения менеджеров по продажам, если им часто приходится проводить презентации, работать с ценовыми возражениями и вести клиента до закрытия сделки

Программа тренинга

День #1 – основы продаж недвижимости

Часть 1. Базовые особенности продаж недвижимости

- Типы клиентов и методы работы
- Чего хотят клиенты и как им это дать
- Почему клиенты не покупают или чего они боятся
- Критические ошибки, которые допускают 95% менеджеров
- Как найти точки влияния у клиентов: свойства продукта. Цена-ценность
- Выгоды на верхнем и нижнем уровне (скрытые выгоды)
- Правильно внутреннее состояние в продажах
- 5 ролей менеджера: решатель проблем, свой человек, ментор, прогнозист, эксперт.
- Уровни развития продавца недвижимости: «информатор», «продавец», «эксперт».
- Показ клиенту экспертности менеджера
- Консультативные продажи через обучение клиентов
- Управление ожиданиями клиента
- Как у клиента убрать идею "что ему хотят продать".
- Чем можно отличаться от конкурентов.
- Практика №1: составление выгод-фактов-ценностей предложения

Часть 2. Методы обработки входящих звонков/заявок

- Начало разговора с клиентом
- Оценка перспективности клиентов: как узнать кто звонит «горячий, теплый или холодный клиент». Схема работы с каждым типом
- Как грамотно вступать в контакт с клиентом по телефону
- Формирование первого впечатления
- Как отвечать на вопрос «сколько стоит»
- Как правильно уходить от вопроса цены
- Как взять контакты позвонившего клиента
- Техника перехвата инициативы
- Мини-презентация во время звонка
- Как стимулировать к следующему шагу (встреча в офисе, на объекте и т. п.).
- Почему большинство телефонных звонков не эффективны
- Зачем нужен скрипт первого звонка
- Как написать пробивной скрипт первого телефонного разговора
- Какие части обязательно должен содержать сценарий первого звонка
- Практика №2: Составление продающего скрипта
- Практика №3: Прослушивание и разбор реальных телефонных звонков
- Практика №4: Отработка входящих звонков с получением обратной связи от тренера

День #2 – проведение встреч, презентаций объекта

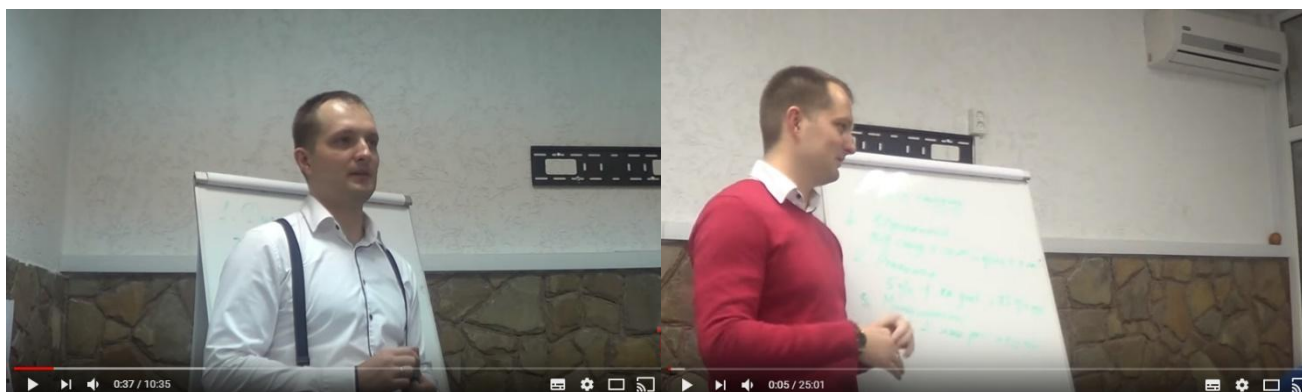
Часть 3. Технологии личных продаж и презентаций

- Как расположить покупателя к общению
- Как вызвать высокий уровень доверия
- Подстройка под ценности клиента
- 3 способа установления доверительного контакта
- Как грамотно выяснить, что нравится клиенту и чего он хочет
- Техника вопросов. Выявление потребностей.
- Арсенал из 7 вопросов, которые нужно обязательно задать
- Метод, как не превратить этот процесс в допрос
- Определение критериев выбора объекта покупателем
- Цель и 3 золотых правила презентации
- Ошибки в презентации, из-за которых клиент уходит
- 3 способа эффективно провести презентацию
- Пошаговая модель построения ЯРКИХ презентаций
- Эмоциональные зацепы, делающие презентацию убедительной
- Что делать, при сравнении с другими объектами
- Получение обратной связи от покупателя
- Практика №1: упражнение на составление вопросов
- Практика №2: упражнение на составление презентации

Часть 4. Работа с возражениями и ведение клиента к сделке

- Методы работы с возражениями покупателей
- +20 универсальных вариантов обработки возражений клиентов
- Способы обработки возражений: «Дорого», «Дайте скидку/у нас не хватает денег», «Хочу посмотреть другие объекты», «Мне нужно посоветоваться/я подумаю», «Далеко находится метро (детский сад, школа т. п.).
- Как правильно называть высокую цену.
- Аргументация цены и конкурентных предложений
- Обработки возражений с помощью наводящих и уточняющих вопросов
- Закрытие сделки и «дожим» клиента
- 4 правила для успешного завершения сделки
- Как правильно подвести клиента к завершению сделки
- Как подтолкнуть покупателя к принятию решения о покупке объекта
- Как работать с клиентом, который затягивает принятие решения
- Методы эмоциональной поддержки отношений
- Практика №3: упражнение на работу с возражениями
- Практика №4: упражнение на закрытие сделки
- Практика №5: разработка плана касаний клиентов, которые пока не готовы/сомневаются/думают/смотрят другие объекты

Видео демонстрация



Ожидаемый результат тренинга:

- Повышение уверенности и рвения работать с клиентами;
- Понимание технологии работы, что позволит увеличить результативность каждого звонка;
- Умение быстро и легко устанавливать контакт с потенциальными клиентами, проводить продающие презентации, работать с возражениями и закрывать сделки;



- #1: тренинг проводится по авторской методике + программа внедрения и рекомендации для отдела продаж
- #2: перед проведением обучения, тренер проводит первичный анализ звонков, материалов и уровня подготовки участников
- #3: от 1 до 3 месяцев поддержки отдела продаж в онлайн формате
- #4: отдел продаж будет обучать продавец. Не психолог, консультант или маркетолог, а опытный коммерсант с практической программой
- #5: участники получают скрипты продаж и научатся их применять
- #6: после проведения тренинга, компания получает все материалы для дальнейшей работы (в электронном виде)

Главная задача обучения

Это не выдать как можно больше информации по продажам менеджерам, а взрастить навыки. Научить думать и строить правильные схемы в процессе взаимодействия с клиентом. В результате повышается эффективность работы отдела, и объемы продаж идут вверх.

Подача материала:

Упор будет сделан как на теорию (50%), так и на практику (50%). Такое соотношение будет способствовать скорейшему включению в работу и получению новых знаний.

Стоимость тренинга

Артем Шинкарук

Эксперт по активным продажам. Руководил и обучал группы отделов продаж численностью до 150 менеджеров по продажам

С удовольствием делюсь знаниями и опытом (с)

Заказать тренинг продаж

За что вы платите: я не беру гонорар за время или информацию. Вы платите за комплекс действий, который нужно провести, чтобы ваш отдел продаж стал работать эффективнее: начала выполнять/перевыполнять планы и зарабатывать больше денег компании.

По-сути, вы получаете мой опыт и знания, которые я в рамках проведения обучения передаю вашим продавцам. В результате получается, что вы покупаете деньги с хорошей скидкой.

Цена зависит от нескольких факторов:

- количества участников и дней
- периодичности проведения обучения
- варианта программы и опций

Как выбрать подходящего специалиста для решения своей задачи? Все очень просто.

- Инструменты, которым обучает тренер
- Его специализация и методы
- Стиль ведения тренингов в группе ([видео](#))
- Поддержка после тренинга

Параметры	Обычный тренинг	Тренинг по нашей технологии
Длительность обучения	 2 дня	 2 дня - тренинг 21 день - внедрение 3 дня - коучинг
Как происходит обучение?	 Учебные задачи	 Реальные задачи
Мотивация	 Через 3 недели эффект исчезает	 Через 3 недели - высокая мотивация
Результат обучения	 Используют 5-8% изученного материала	 Используют до 55-60% изученного материала

Тренинг продаж – это мостик между теорией и практикой. Моя задача как тренера по продажам сделать так, чтобы продавцы не только «знали», а и после тренинга «умели» и «могли» применить новые приемы в работе.

При выборе тренера, желательно решить сразу, что для вас важнее: экономия или результат. Работая со мной, вы получите и то, и другое. Беспроблемный вариант.

Заказывая эффективный тренинг от тренера-практика, вы будете застрахованы от рисков получить обучение низкого качества и потерянного времени.

Стоимость проекта: **обсуждается после аудита продаж**
Ориентировочный бюджет: **от 20 000 грн.**

Варианты обучения:

Вариант №1: **бюджетный** (1 день/8 часов + 1 месяц поддержки)

Проведение обучения с проработкой всех этапов продаж от А до Я. Упор делается на получения новой информации, закрытию пробелов в знаниях, практические упражнения и наработку навыков. В услугу включены сервисы для усиления эффективности:

- аудит отдела продаж перед проведением обучения
- материалы и скрипты продаж (2 документа)
- поддержка тренера в течение 1 месяца (вопросы на почту)
- итоговое заключение по группе и план дальнейшего развития

Вариант №2: **стандартный** (2 дня/16 часов + 2 месяца поддержки + консультация)

Помимо классического группового обучения, включены дополнительные варианты для всестороннего развития отдела продаж. В услугу включены сервисы для усиления эффективности:

- аудит отдела продаж перед проведением обучения
- материалы и скрипты продаж (5 документа)
- инструкции по использованию скриптов
- запись всего тренинга на видео (по-желанию)
- дистанционный он-лайн курс (14 занятий) для закрепления информации
- поддержка тренера в течение 2 месяцев (вопросы на почту)
- 120 минут онлайн консультации для группы через 4 недели
- итоговое заключение по группе и план дальнейшего развития

Вариант №3: **комплексный** (2 дня/16 часов + 3 месяца поддержки + личный коучинг)

Помимо дополнительных материалов, всесторонняя поддержка тренера в работе для получения максимального результата. Включены инструменты для усиления эффективности:

- аудит отдела продаж перед проведением обучения
- материалы и скрипты продаж (5 документов)
- инструкции по использованию скриптов
- запись всего тренинга на видео
- дистанционный он-лайн курс (14 занятий) для закрепления информации
- поддержка тренера в течение 3 месяцев (вопросы на почту)
- анализ звонков участников (прослушивание и советы по развитию)
- практические рекомендации по решению ситуаций с клиентами
- личное обучение на местах после тренинга (2 личных коучинга по 2 часа за 1 мес)
- 120 минут онлайн консультации для группы через 4 недели
- итоговое заключение по группе и план дальнейшего развития

Пообщаться с [тренером](#) и [заказать обучение](#) можно по телефонам:

+38 (097) 450-40-91 – лично тренеру

+38 (044) 209-39-44 – офис в Киеве