

Корпоративный тренинг

Построение личных отношений с клиентами

Цели тренинга

Качественные изменения

Покупают у вас, а не у конкурентов

- В условиях жёсткой конкурентной борьбы выигрывает тот, кому доверяют и в ком не сомневаются. Клиент-друг легко прощает вам мелкие промахи, с пониманием относится к изменившимся тарифам. Он лоялен по отношению к вашей компании и транслирует позитивные рекомендации в ваш адрес на своё бизнес-окружение, в социальных сетях, на знакомых и родных.

Вам помогают подготовиться к тендерам и победить в них

- Вы выстраиваете такие доверительные отношения с клиентами, когда они готовы выбрать вас своим поставщиком, поэтому с радостью помогают вам грамотно подготовиться к конкурсной борьбе и выйти из неё победителем.

Появляется готовая технология развития клиентов

- У вас теперь имеется продуманный план развития отношений с клиентами. Это действенный набор инструментов, которые вы используете для укрепления отношений — от приглашений на выставку до разрешенных подарков. Эти инструменты мы разрабатываем на тренинге и согласуем с руководством вашей компании.

Количественные показатели

Рост объёма продаж после тренинга

- Клиенты, которые вам доверяют, быстрее принимают решения о покупках, покупают на большие суммы и охотнее обращаются к вам повторно. «Повысив» вашего менеджера до приближённых лиц, они перестают сомневаться в выборе и всецело полагаются на его профессиональные советы.

Рост количества повторных контрактов со старыми клиентами

- Вопрос выбора поставщика продукции, которой вы занимаетесь наравне с конкурентами, больше не возникает у клиента, с которым вы состоите в дружественных отношениях. Он без раздумий знает, у кого будет покупать каждый раз, когда возникает малейшая потребность в ваших товарах и услугах.

Увеличение среднего срока работы с клиентом

- Жизненный цикл клиентов, испытывающих расположение к вашей компании, существенно вырастает. Даже изменив место работы, такой клиент остаётся верен налаженным отношениям с представителем вашей компанией и продолжает покупать у вас.

Программа тренинга

День 1. Технология построения отношений с клиентами

- Типы клиентов и партнеров. Принципы развития отношений с клиентами различных типов. Технология работы с клиентами различных уровней приоритета.
- Технология и инструменты развития отношений с существующими клиентами. Анализ различных инструментов с точки зрения эффективности и бюджетов.
 - Работа с мероприятиями и событиями
 - Работа с подарками
 - Работа с социальными сетями
 - Работа с мессенджерами и телефоном
- Разработка общей технологии развития отношений с клиентами.

Что в результате. Участники изучают инструменты, которыми можно развивать отношения с клиентом. Как звонить, на какие мероприятия приглашать, какие материалы отправлять, какие подарки дарить, как работать на выставках и других мероприятиях.

День 2. Практика эффективных клиентских коммуникаций

- Продуктивные установки менеджеров продаж, полезные для работы с клиентами.
- Коммуникативные инструменты, которые облегчают построение отношений:
 - Навыки определения психотипа клиента и выстраивания общения исходя из него
 - Навыки глубокого понимания коммуникации с клиентом (на основе модели «4 уха» Ф. Шульца фон Туна)
 - Навыки сторителлинга
- Закрепление и развитие навыков коммуникации на практических примерах.
- Постановка домашнего задания.

Что в результате. Тренируем полезные навыки выстраивания отношений. Как быть приятным собеседником, какие установки должны быть у продавца, навыки сторителлинга, работа с различными типами клиентов.

День 3 (2 часа). «Разбор полётов» по первым результатам (опционально)

- Проверка домашнего задания
- Анализ и корректировка опыта участников тренинга.
- Закрепление необходимых инструментов на практике.

Что в результате. Работа над ошибками и оттачивание навыков.

Формат обучения

- Тренинг продолжительностью 2-3 дня;
- Рекомендованная группа – от 8 до 20 участников

Контакты

Для организации встречи с бизнес-тренерами и обсуждения ваших задач просим вас связаться с нами.

sales@clientbridge.ru

Тел.: +7(495) 956-36-42

www.clientbridge.ru