



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ КОМПАНИЙ С РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕЙ





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

УПРАВЛЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ ТОРГОВОГО ЗАЛА

Программа рассчитана на начинающих менеджеров, которые недавно вступили в должность. Участники познакомятся с основными управленческими функциями и смогут выработать свой собственный стиль управления.

Знания, полученные на этой программе, позволят избежать типичных ошибок молодых руководителей.

Аудитория – руководители среднего звена

Цели курса:

- проанализировать свою работу как руководителя
- познакомится с основными управленческими задачами
- научится корректно ставить цели продавцам торгового зала, понимать мотивацию сотрудников и влиять на нее

Темы программы

1. Специфика управленческой деятельности
2. Эффективная коммуникация с сотрудником: позиции в общении
3. Правила постановки целей и задач
4. Мотивация сотрудников

Формат программы: тренинг

Методы обучения: ролевые игры, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, решения кейсов

Продолжительность: 2 дня (16 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ЭФФЕКТИВНАЯ ПОСТАНОВКА ЗАДАЧ ПОДЧИНЕННЫМ

Как часто сотрудники не выполняют данное им поручение в точности? Основная трудность менеджера – добиться от сотрудников своевременного выполнения поручений без необходимости излишнего контроля.

Как сделать так, чтобы подчиненный сам взял ответственность за данное ему задание, и выполнял бы его без постоянных напоминаний?

На этот и другие вопросы о постановке задач сможет ответить данная программа. Участники получат готовые рецепты работы со своими сотрудниками, а также смогут разобрать случаи из рабочей практики.

Аудитория – руководители среднего звена

Цели курса:

- освоить алгоритм грамотной постановки задач подчиненным
- определить критерии правильно поставленных задач
- научиться использовать функции контроля для эффективного выполнения задачи

Темы программы

1. Формирование общих представлений у участников о принципах грамотной постановки задач
2. Правила постановки целей и задач
3. Общий алгоритм эффективной постановки задачи сотруднику

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: ролевые игры, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, решения кейсов

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И КОРРЕКЦИЯ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ

Программа позволит руководителю любого уровня добиться от своих подчиненных не просто точного исполнения заданий, но также мотивировать их на развитие в профессиональной области. При владении навыком обратной связи руководитель легко избежит непонимания подчиненных, сможет наладить эффективную коммуникацию с любым партнером по переговорам.

Аудитория – руководители любого уровня

Цели курса:

- познакомиться с определением, целями и задачами обратной связи
- освоить алгоритм подачи обратной связи сотрудникам
- потренироваться в использовании алгоритма обратной связи
- разобрать типичные ситуации для обратной связи из опыта участников

Темы программы

1. Обратная связь: определение, цели и задачи
2. Алгоритм обратной связи
3. Учет индивидуальных особенностей при выдаче обратной связи

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, ролевые игры с видеоанализом, групповые дискуссии, модерации, индивидуальные и групповые упражнения, кейсы

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

АДАПТАЦИЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

На тренинге участники смогут спланировать и выстроить систему адаптации своих сотрудников. Программа позволяет понять и устранить возможные причины текучки сотрудников, а также создать «правильные» условия работы для новичков, чтобы быстрее получить от них максимальную отдачу в работе.

Аудитория – руководители среднего звена

Цели курса:

- изучить цели и задачи периода адаптации, критерии успешного прохождения данного этапа
- рассмотреть все аспекты адаптации
- научиться составлять планы профессиональной адаптации, с учетом понимания особенностей индивидуального стиля обучения каждого сотрудника

Темы программы

1. Определение целей и задач периода адаптации нового сотрудника
2. Как правильно обучать нового сотрудника
3. Составление общего плана профессиональной адаптации

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: ролевые игры, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, решения кейсов

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КАК ВОСПИТАТЬ УСПЕШНОГО ПРОДАВЦА, 1 СТУПЕНЬ

Программа рассчитана на менеджеров, перед которыми стоят задачи развития своих сотрудников, повышения квалификации продавцов торгового зала, передачи им своих знаний. Участники программы смогут познакомиться с теорией обучения на рабочем месте, овладеть навыками группового и индивидуального обучения, осознать свою роль как обучающего руководителя

Аудитория – руководители любого уровня, наставники

Цель курса: разобрать основные способы обучения на рабочем месте, разработать систему обучения своих сотрудников

Темы программы

1. Стили наставничества, анализ инструментов каждого стиля
2. Адаптация новых сотрудников. Роли обучающего руководителя
3. Начальное обучение сотрудника: инструктаж

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, ролевые игры с видеоанализом, групповые дискуссии, модерации, индивидуальные и групповые упражнения, кейсы

Продолжительность: 2 дня (16 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КАК ВОСПИТАТЬ УСПЕШНОГО ПРОДАВЦА, 2 СТУПЕНЬ

Программа рассчитана на менеджеров, перед которыми стоят задачи развития своих сотрудников, повышения квалификации продавцов торгового зала, передачи им своих знаний. Участники программы смогут познакомиться с теорией обучения на рабочем месте, овладеть навыками группового и индивидуального обучения, осознать свою роль как обучающего руководителя

Аудитория – руководители любого уровня, наставники

Цель курса: разобрать основные способы обучения на рабочем месте, совместить обучение с индивидуальным подходом к продавцу

Темы программы:

1. Структурированное наблюдение: способ передачи знания от наставника к продавцу
2. Закономерности эффективного наблюдения за работой сотрудника
3. Виды деятельности, которым можно обучить с помощью наблюдения
4. Обратная связь сотруднику после наблюдения за деятельностью
5. Как сделать разбор процесса работы развивающим

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, ролевые игры с видеоанализом, групповые дискуссии, модерации, индивидуальные и групповые упражнения, кейсы

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КАЖДОМУ СОТРУДНИКУ: ТИПОЛОГИЯ ИДИ

Каждому менеджеру важно знать своих сотрудников – чем они «дышат» какова их ведущая мотивация на работу, что поможет им работать еще эффективнее. Но бывает, что менеджер и сотрудник говорят на разных языках, и привычные методы работы дают сбой. И тогда важно понять, что сотрудник является противоположным по психологическому типу и складу ума человеком, и подобрать адекватные для него методы управления и развития его потенциала.

После прохождения данной программы участники смогут легко и быстро определять тип своего сотрудника и разработают эффективные алгоритмы работы с каждым сотрудником своего магазина.

Аудитория – руководители любого уровня, наставники

Цель курса: разобрать основные способы обучения на рабочем месте, совместить обучение с индивидуальным подходом к сотруднику

Темы программы:

1. Обучение как средство достижения от сотрудника максимального результата
2. Знакомство с психологической классификацией
3. Способы быстрой диагностики психологического типа продавца
4. Особенности взаимодействия обучающего руководителя и продавца в зависимости от психологических типов каждого
5. Выбор наиболее эффективных методов обучения продавца в зависимости от его психологического типа

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, ролевые игры с видеоанализом, групповые дискуссии, модерации, индивидуальные и групповые упражнения, кейсы

Продолжительность: 1,5 дня (12-15 часов в зависимости от количества участников)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРОВЕДЕНИЕ ВДОХНОВЛЯЮЩИХ СОБРАНИЙ С ПРОДАВЦАМИ

Программа позволит участникам быстро и эффективно готовиться к ежедневным утренним собраниям, делать их полезными и разнообразными по содержанию, а также интересными и вдохновляющими для участников.

Аудитория – менеджеры магазинов, администраторы

Цель курса: в результате тренинга участники смогут научиться проводить пятиминутные собрания с продавцами, вдохновляя их на высокие продажи и четко формулируя задачи на ближайшее время

Темы программы

1. Цели пятиминутных собраний и критерии их эффективности
2. Структура утреннего собрания
3. Особенности проведения на пятиминутных собраниях: информативность и мотивация участников

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: ролевые игры с использованием видеокамеры, групповые задания и кейсы

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРАКТИКУМ ПО РАБОТЕ С КАРТАМИ

«АЗАРТНЫЕ ПРОДАЖИ: ОБУЧИ И ВЫЙГРАЙ»

На практикуме участники познакомятся с простым, но эффективным методом обучения продажам прямо в торговом зале. Участники смогут овладеть приемами быстрого вовлечения продавцов в процесс обучения, сделав его веселой и азартной игрой, повышающей профессиональные навыки продавца – консультанта.

Аудитория – менеджеры торговых залов, операционные менеджеры, администраторы, старшие продавцы

Цель курса: На практикуме участники познакомятся с новинкой в области обучения продавцов – Тренажером Продаж.

Участники смогут научиться проводить быстрый и эффективный мини – тренинг прямо на рабочем месте в магазине с помощью интересного и развивающего материала. На тренинге менеджеры смогут опробовать Тренажер Продаж в действии, а затем создадут свой собственный практикум для своего магазина по этой системе.

Эта уникальная система создана на основе анализа работы успешных продавцов в бутиках одежды класса люкс, и адаптирована как универсальный инструмент для обучения результативной работе с клиентом.

Формат программы: практикум

Методы обучения: ролевые игры, групповые дискуссии

Продолжительность: 1 день (5-6 часов в зависимости от количества участников)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

Программа предназначена для менеджеров магазинов, работающих с постоянными клиентами, и желающих развивать свою клиентскую базу.

Также программа будет полезна для менеджеров, планирующих перестать работать «на потоке», и перевести своих «посетителей» в постоянных покупателей магазина.

Аудитория – директора магазинов и менеджеры торговых залов

Цели курса:

1. развить навык организации системной работы с клиентом
2. тренировать методы обучения и контроля работы продавцов в этом направлении

Темы программы:

1. Индивидуальный подход к телефонным переговорам с клиентами. Алгоритм телефонного звонка: AIDA. Чек-лист эффективного телефонного контакта
2. Методы обучения и контроля – обратная связь
3. Выбор KPI для постановки задач и контроля работы сотрудников
4. Планирование работы с клиентами на сезон
5. Организация системной работы

Формат программы: тренинг

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые упражнения, модерации, ролевые игры с видеоанализом

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

Как измерить эффективность работы магазина? А каждого сотрудника? Какие показатели самые важные? Как не «закопаться» в объеме данных и выбрать самые значимые результаты работы?

На эти и другие вопросы поможет ответить программа управления продажами. На тренинге участники смогут проанализировать работу своего персонала и выбрать значимые показатели для измерения эффективности работы каждого сотрудника.

Аудитория – директора бутиков, менеджеры торгового зала.

Цели курса:

1. научиться анализировать результаты работы с помощью ключевых показателей эффективности (KPI), находить эффективные решения по развитию продаж и планировать работу по повышению результатов своих сотрудников и магазина в целом
2. развить навыки предоставления сотрудникам обратной связи и постановки задач на основе KPI

Темы программы:

1. Управление по целям
2. Анализ KPI
3. Развитие продаж на основе анализа KPI
4. Управление результативностью команды на основе KPI

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: решение кейсов, ролевые игры, индивидуальные и групповые упражнения, модерации, мини-лекции

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КЛУБ РУКОВОДИТЕЛЯ

Каждый руководитель знает, как тяжело бывает оказаться наедине с теми сложностями в работе, с которыми необходимо справляться самому. Настоящий лидер всегда немного одиночка, поскольку он на голову выше всех своих подчиненных и ему не с кем по-настоящему посоветоваться в важных вопросах управления и развития своего бизнеса. Клубы руководителя позволяют менеджерам с разным опытом и сферами работы обмениваться опытом, получить советы и консультации, а также почувствовать себя в коллективе единомышленников, разделяющих ваши ценности.

Аудитория – директора магазинов

Цели клуба:

- знакомство с передовым опытом лучших обучающих руководителей в сегменте ритейла
- обмен опытом между участниками
- выявление закономерностей, приводящих к воспитанию успешных сотрудников

Темы клубов:

- Оценка потенциала сотрудника – как выбрать лучших
- Эффективное обучение продавцов: теория и практика
- Третьейский судья или Самодержец: Решение конфликтных ситуаций с сотрудниками
- Молодой руководитель – когда возраст мешает работе (как создать себе авторитет)
- Эффективная оценка сотрудников – как повысить результат работы, регулярно подводя итоги работы
- Нематериальная мотивация: чем заинтересовать сотрудника для эффективной отдачи на рабочем месте
- Коллектив как единое целое: создание команды из сотрудников торгового зала
- Секреты управления лояльным коллективом: как стать любимым руководителем
- Другие актуальные для участников темы (по запросу руководителей)

Участники клуба смогут задать любые вопросы ведущим и приглашенным ораторам, а также обсудить волнующие вопросы, касающиеся обучения и развития сотрудников

Методы обучения: выступления успешных руководителей, дискуссии, викторины, работа в группах, решение сложных ситуаций из практики участников (заранее подготовленные кейсы)

Продолжительность: 2,5-3 часа



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

На тренинге участники смогут проанализировать мотивацию своих сотрудников и спланировать вдохновляющие беседы с ними. А навык определения ведущей мотивации торгового персонала позволит разработать систему нематериальных стимулов, позволяющих команде работать на максимуме эффективности.

Аудитория – руководители любого уровня

Цели программы:

- Определение понятия мотивации
- Знакомство с видами нематериальной мотивации;
- Разработка алгоритма применения приемов мотивации и вдохновения сотрудников в типичных рабочих ситуациях.

Темы программы:

1. Мотивация, мотивация к работе, мотивационный менеджмент
Понятие мотивации. Общая мотивация к работе и приверженность как мотивация к работе именно в данной компании. Оперативный и стратегический мотивационный менеджмент. Операционное управление мотивацией: драйв, факторы заражения драйвом, динамика заражения.
2. Мотивационный режим
Оптимальный мотивационный режим: для задач разной сложности, для сотрудников разной квалификации. Зависимость эффективности деятельности от уровня активации сотрудника.
3. Алгоритм определения мотивации сотрудника
Стратегия нейтрализации демотивирующих факторов. Поддержание естественных источников мотивации: смысла, системы и вызова. Стабилизаторы и мотиваторы по Ф. Герцбергу.
4. Способы поведения руководителя в типичных ситуациях вовлечения сотрудника в работу
Факторы вдохновения, ресурсы вдохновения, Овладение технологией выявления индивидуальных естественных источников мотивации: мотивационное интервью, мотивационная речь.

Формат программы: тренинг-практикум

Методы обучения: мини-лекции, командная и индивидуальная работа, ролевые игры, разбор кейсов, видеосъемка.

Продолжительность: 1 день (8 часов)



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ В РАБОТЕ ЛИДЕРА

Менеджер должен быть готов к подтверждению своего лидерства и поддержанию авторитета в глазах окружающих. Достигать этого можно разными способами. Один бесспорный метод – публичное выступление перед аудиторией. В основе тренинга - методы практического использования результатов обратной связи «здесь и сейчас».

Аудитория – менеджеры, которым регулярно приходится выступать на широкую аудиторию (более 5ти человек), и у них есть желание сделать свои презентации более впечатляющими

Цель программы: развить навыки эффективного, уверенного и убедительного выступления

Темы программы:

1. Целевая подготовка выступления: структура и логика
 - Соответствие цели выступления и желаний аудитории
 - Что важнее – смысл или подача материала
 - О чем говорить в конце, начале и середине
2. Как управлять вниманием аудитории
 - Специальные приемы привлечения и удержания внимания
 - Использование языка выгоды
3. Выбор стиля поведения (речевого и неречевого)
 - Главные сценические роли оратора
 - Приемы поддержания роли

Формат программы: тренинг-практикум **Продолжительность:** 2 дня (16 часов)

Методы обучения: мини-лекции, командная и индивидуальная работа, ролевые игры, видеоанализ выступлений участников.

ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

1. Вы – умелый оратор и лидер группы
2. Вы способны четко выстраивать свое выступление, ясно представлять информацию, уверенно держаться на публике и зажигать ее своим энтузиазмом
3. Вы способны внушить аудитории свои идеи и повести за собой



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

РАЗВИВАЮЩИЕ БЕСЕДЫ С СОТРУДНИКАМИ

Тренинг предназначен для руководителей, занимающихся развитием своих подчиненных в формате личных бесед. Тренинг позволит систематизировать опыт общения с разными сотрудниками и сформулировать закономерности, приводящие к повышению мотивации подчиненных на саморазвитие.

Также на тренинге будут подробно разобраны причины неадекватной самооценки подчиненных, и способы ее коррекции в ходе развивающих бесед.

Аудитория – руководители любого уровня, наставники

Цели тренинга:

- познакомиться со спецификой разработки плана развития
- научиться проводить развивающие беседы с подчиненными
- разработать индивидуальные планы развития для своих сотрудников

Темы тренинга:

1. Виды вопросов
 - Отличие развивающих и контрольных вопросов
 - Способы формулировки развивающих вопросов
 - Особенности беседы с развивающими вопросами
2. Развивающая беседа
 - Стратегия
 - План
 - Особенности проведения
3. План индивидуального развития
 - Форма составления плана развития
 - Основные составляющие развивающего плана для сотрудника
 - Особенности формулировок для написания рекомендаций сотруднику

Формат программы: тренинг - практикум

Методы обучения: ролевые игры, видеоанализ, групповые задания и кейсы

Продолжительность: 1 день, 8 часов



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ

Аудитория – руководители любого уровня

Цели тренинга:

1. Понять основные принципы управления своим временем
2. Научиться грамотно тратить свои силы и время на выполнение работы
3. Узнать способы уменьшения рутинных дел
4. Научиться планировать время на длительный период
5. В целом повысить свою профессиональную эффективность

Темы тренинга:

1. Основные принципы планирования
 - Компетенции менеджера во времени
 - Пирамида планирования: Ценности – Приоритеты – Задачи
2. Управление ресурсами
 - Понятие эффективности
 - Анализ собственных ресурсов в работе и планирование развития своих ресурсов
3. Управление результативностью
 - Критерии постановки цели
 - Ключевые задачи в работе администратора
 - Критерии мониторинга работы
 - Принцип работы по Контуру управления
3. Расстановка приоритетов
 - Планирование по критериям «важность-срочность» в матрице Эйзенхауэра
 - ABC - анализ приоритетов в работе
4. Инструменты планирования
 - Планирование задач в диаграмме Ганта
 - Бумажные и электронные ежедневники – подбор оптимального инструмента

Формат программы: тренинг - практикум

Методы обучения: ролевые игры, видеоанализ, групповые задания и кейсы

Продолжительность: 2 дня, 16 часов



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КОНЕЦ ОТГОВОРКАМ:

КАК НЕЙТРАЛИЗОВАТЬ МАНИПУЛЯЦИИ СОТРУДНИКОВ

Программа предназначена для руководителей любого уровня, для всех членов управленческой команды, которые ежедневно сталкиваются с подчиненными, играющими с ними в игры. Тренинг позволит научиться работать с ситуациями манипулятивного поведения, давлением подчиненного на руководителя. Также на программе будут разобраны основные принципы эмоционального давления на собеседника, что позволит участникам предотвращать нежелательное влияние на себя любого участника переговоров. Навыки уверенного (ассертивного) поведения позволят участникам выходить из любых переговоров удовлетворенным, склоняя собеседника к конструктивному общению и сохраняя отношения вне зависимости от поведения оппонента.

Аудитория – руководители любого уровня, наставники

Цели тренинга:

- Уметь распознавать признаки манипуляций от своих сотрудников и деловых партнеров
- Научиться эффективно выходить из ситуаций манипулирования, сохранив отношения
- Приобрести навык перевода разговора с собеседником из манипулятивного диалога в конструктивное русло

Темы тренинга:

1. Основные виды и способы влияния на руководителя
 - Определение манипуляции
 - Причины манипуляции
 - Виды манипуляции
2. Роль эмоций в манипуляции
 - Эмоциональные признаки манипуляции
 - Способы управления собственными эмоциями в процессе противостояния влиянию
3. Методы работы с манипуляциями собеседника
 - Основные техники преодоления манипуляций
 - Навык уверенного (ассертивного) поведения
 - Способы выхода на конструктивную позицию Взрослый в диалоге с сотрудником

Формат программы: тренинг - практикум

Методы обучения: ролевые игры, видеоанализ, групповые задания и кейсы

Продолжительность: 2 дня, 16 часов



ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРАКТИКУМ ПО НАБОРУ СОТРУДНИКОВ

Каждому руководителю приходится регулярно нанимать персонал для своего магазина. Как сделать так, чтобы принятые сотрудники задержались надолго? Как выбрать самого лучшего кандидата на важную позицию? Каким образом сэкономить свое время на отборе неподходящих кандидатов? На эти и другие вопросы поможет ответить программа данного практикума. На тренинге участники разработают собственную модель интервью на те позиции, которые актуальны для них на данный момент времени.

Аудитория – руководители любого уровня, менеджеры по персоналу

Цели программы:

- проанализировать собственный опыт проведения собеседований
- определить важные для своего магазина качества кандидатов
- отработать навыки оценки кандидата с помощью различных типов вопросов

Темы программы

1. Препятствия и ресурсы понимания кандидата
2. Профессионально важные качества хорошего сотрудника
3. Принцип оценки «может – хочет – вписывается»
4. Типы вопросов на интервью
5. Структура интервью с кандидатом
6. Признаки неискренности

Формат программы: практикум

Методы обучения: упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии

Продолжительность: 2 дня (16 часов)



Аудитория – продавцы-консультанты, работающие в компании до 1 года

Цель:

- приобретение участниками базовых знаний и навыков
- повышение эффективности личных продаж

Темы программы

1. Знакомство с основными этапами продажи
2. Установление контакта
3. Выявление запроса и формирование потребностей
4. Презентация товара
5. Примерка и продажа дополнительного товара
6. Завершение продажи

Формат программы: тренинг

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые упражнения, модерации, ролевые игры с видеоанализом

Продолжительность: 2 дня (16 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПРОДАЖ

Аудитория – опытные продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы, с опытом работы от 1 года

Цель: развитие навыков экспресс диагностики эмоционального состояния клиентов и правильного выбора стратегии работы с учетом эмоций клиентов

Темы программы:

1. Работа со сложными клиентами: как влюбить в себя любого
2. Работа с парными клиентами (мама с дочкой, жена с мужем, две подруги, два друга и др.): стиль поведения продавца в каждом случае
3. Создание доверительных отношений с клиентом с первой покупки: как наработать свою клиентскую базу
4. Разбор типичных заблуждений продавцов и клиентов: вся правда о продажах
5. Расширение продажи: как продать больше, и побудить клиента вернуться за новыми покупками
6. Мастер-класс по лучшим практикам продаж

Формат программы: тренинг - практикум

Методы обучения: групповые дискуссии с использованием видеороликов, интерактивные мини-лекции, индивидуальные и групповые упражнения, модерации, ролевые игры с видеоанализом

Продолжительность: 2 дня (16 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРЕОДОЛЕНИЕ СОМНЕНИЙ И ВОЗРАЖЕНИЙ КЛИЕНТА

Аудитория – продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы

Цель:

- рассмотрение причин возникновения сомнений и возражений
- развитие навыков предупреждения возражений
- освоение техник снятия сомнений и возражений

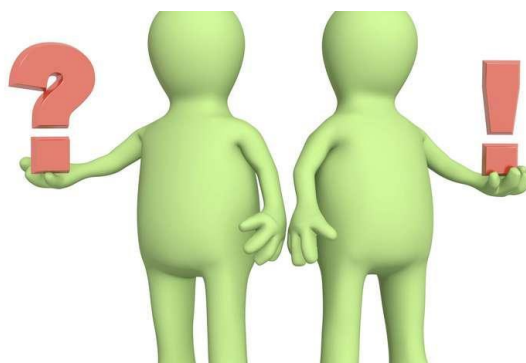
Темы программы

1. Экспресс-анализ причин возникновения сомнений у клиента
2. Восстановление нарушенного взаимопонимания
3. Выявление скрытых потребностей клиента. Формирование доверия
4. Техники работы с возражениями

Формат программы: тренинг

Методы обучения: ролевые игры, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, решения кейсов

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ РАЗЛИЧНЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТИПОВ

Аудитория – продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы

Цель:

- научиться экспресс-диагностике психологического типа клиента
- научиться выбирать оптимальную модель поведения в соответствии с ситуацией, реакцией и типом клиента
- отработать навыки работы с клиентами различных психологических типов

Темы программы:

1. Простая теория для быстрой диагностики психологического типа покупателя
2. Принципы ведения переговоров с различным типам клиентов
3. Как сделать максимальную продажу каждому типу клиента
4. Особенности взаимодействия разных типов продавца и клиента: способ адаптации индивидуального стиля продавца под каждого клиента

Формат программы: тренинг

Методы обучения: упражнения в ролях, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, видеосъемка

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КАК НЕДОВОЛЬНОГО КЛИЕНТА СДЕЛАТЬ ЛОЯЛЬНЫМ

Аудитория – продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы

Цель:

- анализ факторов, оказывающих влияние на решение проблем с клиентами
- отработка практических навыков работы с недовольными клиентами
- мотивация сотрудников на эффективную работу с недовольными клиентами

Темы программы:

1. Принципы эффективной коммуникации
2. Общение в позитивном ключе
3. Работа с возражениями
4. Непосредственное общение с недовольными клиентами
5. Что означает стрессоустойчивость, или как быть уверенным в себе

Формат программы: тренинг

Методы обучения: систематизация и визуализация процесса общения со сложными клиентами, ролевые игры, видео-анализ. Практические упражнения на отработку речевых модулей

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Аудитория – продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы, менеджеры по работе с VIP-клиентами

Цель: развитие навыков общения с клиентами по телефону и умения работать на перспективу

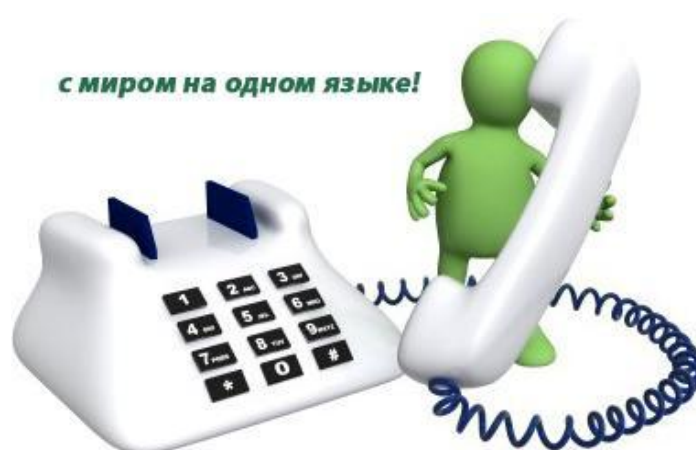
Темы программы:

1. Лестница лояльности клиентов как этапы развития отношений с клиентами и способы их установления
2. Инструменты построения плана формирования отношений с клиентом
3. Управление ожиданиями клиентов как способ создания постоянных отношений с клиентом

Формат программы: тренинг

Методы обучения: интерактивные мини-лекции, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые упражнения, модерации, ролевые игры с видеоанализом

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ

Аудитория – продавцы-консультанты, прошедшие базовые программы

Цель: увеличение количества наименований товаров в чеке за счет повышения результативности «допродажи» сопутствующих товаров сотрудниками

Темы программы:

1. Понятие «Дополнительная продажа». Отличие «доп.продажи» от основной продажи
2. Барьеры «доп.продажи». Способы преодоления барьеров
3. Потребности клиента в отношении сопутствующих товаров
4. Формирование потребности клиента
5. Точки эмоционального воздействия

Формат программы: тренинг

Методы обучения: ролевые игры, модерации, упражнения для закрепления навыков, групповые дискуссии, решения кейсов

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КАК ПОМОЧЬ КЛИЕНТУ КУПИТЬ БОЛЬШЕ

Аудитория – продавцы-консультанты магазинов одежды

Цель: развитие у продавцов навыков выяснения потребности клиентов.

В результате тренинга продавцы смогут научиться определять критерии, опираясь на которые, Клиент совершает выбор вещей. Это поможет участникам как эффективно удовлетворять текущие запросы Клиентов, так и увеличить продажу, выходя за рамки актуальной необходимости Клиента.

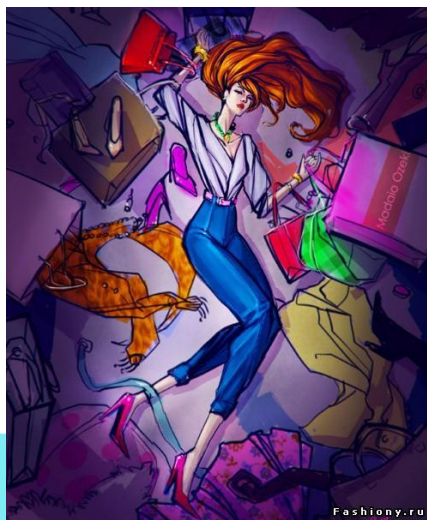
Темы программы:

1. Запрос Клиента и критерии выбора вещей.
2. Вопросы для выяснения критериев выбора Клиента: безопасные и эффективные.
3. Способы поддержания контакта с Клиентом в процессе выяснения потребности: приемы активного слушания.

Формат программы: тренинг

Методы обучения: групповые дискуссии, интерактивные мини-лекции, индивидуальные и групповые упражнения, модерации.

Продолжительность: 1 день (8 часов)





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

ПРАКТИКУМЫ ПО ЭТАПАМ ПРОДАЖАМ

Аудитория – торговый персонал магазина одежды

Темы практикумов:

- установление контакта
- выявление потребностей
- презентация товара
- снятие сомнений и возражений клиента
- дополнительная продажа

Цель: приобретение участниками знаний и навыков, позволяющих повысить эффективность личных продаж и отработка этих навыков на рабочем месте

Формат программы: практикум

Методы обучения: мини – лекции, дискуссии, ролевые игры, групповые и индивидуальные задания

Продолжительность: каждый по 4 часа





ТОП — Практик
Психологический центр
Елены Ивановой

КОМАНДНАЯ РАБОТА

(работа в парах)

Аудитория – продавцы - консультанты

Цель:

- выявить свод правил по взаимодействию в парах при работе с клиентами.
- профилактика конфликтных ситуаций при работе в паре.

Формат программы: практикум, модерация

Методы обучения: модерация, игровые формы, практические задания, ролевые игры

Продолжительность: 3-4 часа

