ПРО PRACTICE-BEST TRAINING
ДВИЖЕНИЕ

КАРТА ТРЕНИНГОВ И СЕМИНАРОВ

для продавцов и руководителей



Константин Журавлёв

Бизнес-консультант, бизнес-тренер

Практика — лучшая тренировка.
Сайт: prodvizeniye.ru

Тренинг-семинар «Продавая незримое. Умные технологии продаж услуг клиентам»

О программе тренинга:

Продавать услуги намного сложнее, чем продавать товар. В отличии от товара, услугу нельзя увидеть, потрогать, понюхать, откусить, лизнуть и испытать до совершения самой покупки.
По сути, на этапе первых переговоров менеджер продает клиенту «воздух» плюс обещания отличного исполнения и гарантии качества, а у клиента при этом обычно многократно усиливается страх неправильного выбора поставщика услуги, ведь он не понимает с каким результатом он получит услугу и будет ли ею полностью удовлетворен.
При этом, если менеджер не обучен как правильно при продаже вести переговоры и какие техники при этом использовать, то клиент скорее всего покупатель уйдет к конкуренту или вообще откажется от покупки!
Большинство тренеров, предлагающих тренинги продаж услуг, не особенно стараются различать техники и в этом-то кроется фатальная ошибка. Техники и алгоритмы продаж товаров абсолютно не работают в продажах услуг и наоборот.
Данный тренинг базовый, он предназначен для продавцов, менеджеров и предпринимателей, которые уже продают свои услуги и хотят глубоко погрузиться в эту сферу, хотят усилить профессиональные навыки и результаты продаж или тех, кто только начинает этому обучаться.

Каждый день и я и тренеры нашего агентства, сами продаем услуги и соответственно получили серьёзную, глубокую экспертизу, наработали огромное количество техник и практики в подобных продажах.
В основу обучения также заложены опыт и технологии ведущих международных компаний в сфере B2B/B2G продаж услуг.

Профессиональным продавцам и предпринимателям мы предлагаем посетить и другие наши обучающие курсы по продажам услуг:

- «Этапы и технологии продаж услуг»*
- «Маркетинговые технологии компаний и продавцов услуг»*

*рекомендуется слушателям, прошедшим курс обучения «Продавая незримое» «Базовые навыки продаж услуг клиентам»

Приходите к нам на тренинг «Продавая незримое» «Базовые навыки продаж услуг клиентам» и Вы получите четкое представление как осуществлять продажи услуг профессионально и максимально эффективно!

Кроме того, тренинги могут сопровождаться консалтинговыми проектами по выстраиванию всей системы продаж, маркетинга и обслуживания клиентов в Вашей компании.

Для каких отраслей могут быть адаптированы наши тренинги:

- Производственные и торговые компании food, non-food рынков. Особенно те компании, стратегическим преимуществом которых, может стать правильно спроектированная и реализуемая бизнес-модель с эффективным маркетингом, в свою очередь основанном на концепциях дистрибьюционных систем и качественном, системном управлении. Сектора: автомасла и автозапчасти, мебель, продукты питания, напитки, строительные материалы, материалы для ремонта и отделки, инструменты, медицинское оборудование и материалы, медицинские препараты и лекарства, электротехника, химические средства и препараты, средства связи и телефония.
- Профессиональным сервисным компаниям. Сектора: строительство и отделка, IT- разработка, IT-дистрибьюция, финансовые услуги, банковские услуги.

Основные цели тренинга:

- Погрузить участников в тему продаж услуг, обеспечив их необходимой базовой информацией.
- Сформировать и развить профессиональные навыки грамотной и эффективной работы сотрудников компании с Клиентами.
- Создать теоретическую и практическую основу для более глубокого обучения техникам и технологиям продаж услуг.
- Создать теоретическую и практическую основу для изучения предмета маркетинга услуг, для организации более эффективных продаж.

По итогам обучения участники смогут:

- Освоить эффективные, базовые техники продаж услуг.
- Получить полное представление о тонкостях и нюансах. «стратегических», «консультационных», «транзакционных» продажах услуг.
- Разбираться в типах покупателей.
- Овладеть техниками задавания вопросов различным типам покупателей.
- Получить навыки выстраивания правильной коммуникации и навыки убеждения клиентов.
- Повысить мотивацию в сфере активных продаж, за счет прокачки навыков и умений.

Для кого:

— менеджеры и продавцы, отвечающие за поиск, продажи, привлечение и удержание клиентов,
— руководители отделов, департаментов и направлений бизнеса,
— менеджеры проектов, TOP-менеджеры,
— предприниматели и собственники бизнеса.

Оптимальное количество участников тренинга: 4 - 12 человек.
Если количество участников более 12 человек, то формируется 2 группы.

Возможная продолжительность программы: от 16 часов (от 2-х дней по 8 часов)

Рекомендуемое, минимальное время обучения по программе: от 16 часов.

Рекомендуемое время обучения руководителей: не менее 21 дня в год.

Мы предлагаем разные формы обучения и консалтинга по теме продажи и маркетинг услуг. Это могут быть корпоративные тренинги на 1-4 и более дней, индивидуальные консультации Top-менеджеров, проведение мастер-классов и рабочих совещаний, а также подготовку и ведение консалтинговых проектов.

Программа тренинга-семинара «Продавая незримое. Умные технологии продаж услуг клиентам»

01. Введение в тренинг. Современный подход к продажам услуг.

В водной части тренинга участники получают общую информацию и теорию о современных подходах, техниках и практиках продаж услуг.
С участниками тренинга мы разбираем общие схемы продаж услуг на некоторых рынках, а также изучаем чем продажа услуги отличается от продажи товаров.

- Введение в тренинг.
- Обсуждение взаимных ожиданий тренера и участников.
- Общий подход к продажам услуг в 2025 году.
- Мир быстро меняется. Техники продаж услуг, работавшие вчера, сегодня уже не работают.
  Почему и как на это может влиять компания? А как может влиять продавец?
- «Стратегические», «консультационные», «транзакционные» продажи.
  Разбираемся ка какому типу относятся продажи в Вашей компании.
- Схемы, алгоритмы, технологии стратегических, консультационных, транзакционных продаж.

Практика:
- участники обучения самостоятельно и при помощи тренера учатся моделировать диалоги с клиентами во время «Стратегических», «Консультационных», «Транзакционных» продаж.

02. Как научиться продавать услугу, чтобы клиент возвращался снова и снова.

- Рабочие алгоритмы и схемы достижения удовлетворенности клиентом, купившим Вашу услугу.
- Нестандартные ситуации в продажах услуг. Какие они? Почему они возникают и как продавцам с ними справляться?
- Если то, что хочет клиент невозможно удовлетворить Вашей услугой. Стоит ли продавать клиенту то, что он хочет, основываясь на своей ошибочно выстроенной картине, относительно своей проблемы/потребности.
- Почему так часто клиенты приходят к нам за услугами с сильно искаженной картиной.
  Влияние интернет, влияние лидеров мнений, влияние рынка и маркетинговых технологий разных компаний на этапе определения/осознания проблемы клиентом и поиска инструментов и технологий для решения для своей проблемы.
- Win-win при продажах услуг. Технологии осуществления продаж с получением взаимной выгоды.
- Услуга продана – что дальше?

Практика:
- отработка практических приемов переубеждения клиента, если он пришел с искаженной информацией перед покупкой Вашей услуги.
- практические задания и отработка нестандартных ситуаций при продаже услуги.

03. Ключевые отличия продаж услуг от продаж товаров. Алгоритмы продаж услуг.

- Что такое услуга с точки зрения покупателя.
- Что такое услуга с точки зрения продавца.
- Продажа услуги и продажа товаров. Основные отличия продаж услуг от продаж товаров и прочих осязаемых продуктов. 10 главных отличий.
- Страхи, возражения и ограничения покупателей при покупке услуг.

Почему страх покупки часто является одним из самых частых факторов отказа от покупки услуг.

- Правила формирования ценности продавца, ценности продукта, ценности компании, в глазах потребителя при продаже услуг.
- Как назначить справедливую и привлекательную цену на свои услуги. Почему на одни и те же услуги цены могут отличаться в несколько раз и как воспринимает это потребитель.
- Техника «ПРВ» - проблема, решение, выгода. Учимся продавать услуги применяя алгоритм: совместно с клиентом формулируя «Проблему», «Решение», которое может решать эту проблему и «Выгоды», которые получит клиент покупая услугу у продавца.
- В чем ключевое отличие техники «ПРВ» от техники «ХПВ» преимущественно применяющейся в продажах товаров. Почему это нужно знать продавцу услуг.
- Алгоритм «оффер-маршрут-услуга». Разбираемся почему он так важен, как работает и как может быть адаптирован к продажам именно Ваших услуг.

Практика:
- отработка навыка продаж услуги с применением техники «ПРВ».
- отработка техник продаж по алгоритму «оффер-маршрут-услуга».

04. Покупатели услуг B2B/B2G какие они бывают.

Разбираем все типы покупателей и все алгоритмы взаимодействия с ними. Прежде чем переходить к технологии продаж услуг, нужно досконально изучить группы покупателей, которым вообще возможна продажа. В противном случае продажи будут идти крайне тяжело, с абсолютно непредсказуемым результатом для продавца.

- Профессиональные покупатели услуг и непрофессиональные покупатели. Как в них разобраться и как эффективно взаимодействовать и с теми, и с другими.

- Какие типы вопросов задавать при выяснении типа покупателя.
- Типы покупателей услуг по положению в иерархии организации: специалист, менеджер, TOP-менеджер, собственник компании (предприниматель).
- Типы покупателей по модели принятия решений в организации: лицо принимающее решение (ЛПР), лицо влияющее на решение (ЛВР), лицо действительно принимающее решение (ЛДПР). Для чего необходимо всех их знать продавцу. Учимся определять их на самых ранних этапах переговоров.
- Типы покупателей по моделям эксплуатации покупаемой услуги: экономический, технический, технологический, брендовый, пользователь. Учимся определять их на самых ранних стадиях переговоров.
- 40 базовых ценностных элемента, важных покупателям при покупке B2B услуг. Пирамида ценностей «Bain». Для чего нужна пирамида «Bain» продавцу.

Практика:
- обучающиеся участвуют в различных симуляционных играх, в которых учатся формулировать вопросы, применяя различные техники.
- практические задания разных типов на тренировку навыков быстрого и безошибочного определения типа клиента.

05. Завершение тренинга.

- Завершение тренинга. Обмен мнениями о тренинге.
- Вручение дипломов участников тренинга.
- Фотосессия участников.

«Продавая незримое. Умные технологии продаж услуг клиентам»

Формат проведения – максимально практичный, интерактивный обучающий тренинг-семинар

- **30% практика: участники получают информацию и сразу отрабатывают практические навыки в упражнениях, специальных учебных кейсах, работая в парах, тройках, малых группах.**
- **60% теория: интерактивные мини-лекции, демонстрация примеров проектов, разбор элементов продаж, обзор лучших практик российских и международных компаний в разработке и реализации стратегий продаж услуг разной степени сложности. Диалоги и обсуждения с тренером, ответы на вопросы участников.**
- **10% разбор и анализ реальных практических кейсов тренера и/или заранее подготовленных кейсов участников.**

Краткая информация о продуктах и исполнителях:



Журавлёв Константин Александрович

Бизнес-тренер, бизнес-консультант. Практик.

Опыт в продажах и управлении на рынках B2B, B2C, FMCG более 20 лет (с 2005 года).
Прошел последовательно путь от Торгового представителя до Директора по продажам в РФ, крупного производственного холдинга с оборотом более 21 млн.$ в год.
Предприниматель.
Руководитель консалтингового агентства «Продвижение» г. Самара www.prodvizeniye.ru

Специализация и компетенции:
- построение эффективных систем продаж и систем дистрибьюции с современной маркетинговой поддержкой для торгово-производственных и профессиональных сервисных компаний;
- разработка стратегий, подготовка и проведение стратегических сессий;
- разработка программ обучения и наставничества для продавцов и руководителей продаж;
- обучение сотрудников навыкам продаж, технологии переговоров, коммуникациям и общению с клиентами.

Резюме бизнес-тренера доступно по ссылке:
https://drive.google.com/file/d/1dcSCnP0VgjbnBkzw2HWLBYvR2IaxsVHQ/view?usp=sharing



Николаев Алексей Викторович

Бизнес-тренер. Бизнес-консультант. Практик.

Опыт работы в продажах на рынках B2B, B2C, FMCG более 23 лет (с 2002 года).
Прошел последовательно путь от Специалиста по выкладке товара до Заместителя Коммерческого директора по развитию, крупного производственного холдинга с оборотом более 10 млн.$ в год.
Автор и разработчик систем полевой работы и полевого обучения сотрудников отделов продаж производственных и дистрибьюторских компаний.

Специализация и экспертиза:

- построение эффективных систем продаж и систем дистрибьюции с современной маркетинговой поддержкой для торгово-производственных компаний;
- подготовка и проведение стратегических сессий;
- разработка программ обучения и наставничества для продавцов и руководителей продаж;
- обучение сотрудников навыкам продаж, технологии переговоров, коммуникациям и общению с клиентами.

За период с 2002 года успешно реализовал более 65 проектов обучения и развития торгового персонала производственных и торговых организаций.

Резюме бизнес-тренера доступно по ссылке:
https://drive.google.com/file/d/1-EEjA2NukUrtVh1PPYmGm6xUq8IhNzTU/view?usp=sharing

Преимущества наших тренингов:

- Опыт тренеров в сфере обучения и развития персонала более 17 лет.
- Высокий уровень компетенций и навыков тренеров. Опыт работы на руководящих позициях в международных компаниях на уровне C-level более 17 лет.
- Оптимизация программы тренинга под запрос и проблемы Заказчика.
- Оптимизация тренинга под конкретную отрасль.
- Разбор ситуаций на основе реальных кейсов бизнес-тренера и бизнес-кейсов участников.
- Тренинг вобрал в себя все современные методы обучения взрослых людей:
  - практические упражнения,
  - яркая, интересная презентация тренинга,
  - встроенные симуляционные модули,
  - индивидуальная работа каждого участника с тренером,
  - интерактив участников и тренера, участников друг с другом,
  - нестандартные, эмоциональные и запоминающиеся минутки отдыха и кофе-паузы.
- Пред- и пост- тренинговое сопровождение (анкетирование, опросники, кейс-тесты, чат с участниками для закрепления пройденного материала, «полевое» сопровождение (опционально), оценка участников тренинга для руководителя (опционально)

- Подстройка тренинга под время, удобное заказчику, в т.ч. нерабочие и выходные дни.
- Разработка и реализация консалтинговых проектов для роста и масштабирования Вашего бизнеса, если возможностей бизнес-тренингов по разным причинам будут полностью исчерпаны.

Запишитесь на бесплатную консультацию по тренингу (до 30 мин.), с экспертом по развитию и обучению сотрудников, по личному номеру телефона: +7(987)160-19-45 (WhatsApp, Viber, Telegram)

ЗАПИСАТЬСЯ НА БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ТРЕНИНГУ
WhatsApp

Консалтинговое агентство «ПРОДВИЖЕНИЕ»
Адрес тренингового центра: г. Самара, Московское шоссе, 49 4 этаж, бизнес-центр «Prostorium»

Телефон: +7 (987) 160-19-45
+7 (846) 205-16-25
E-mail: sale@prodvizeniye.ru

Facebook: fb.prodvizeniye.ru
Instagram: topsales63
Vk: ka_prodvizeniye
Сайт: www.prodvizeniye.ru