

# ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ

Чем продажи отличаются от переговоров?

Предпринимательский  
ПОДХОД К БИЗНЕСУ

КАК добиваться  
РЕЗУЛЬТАТОВ  
в конкурентной среде

**В ДЕТАЛЯХ:** *Откуда  
берутся „привратники“ или почему  
„хозяин решения“ вовсе не хозяин?*

СИСТЕМА  
ПРОГРАММ:  
что необходимо сотрудникам  
на разных уровнях?





Сталкивались ли вы с ситуацией, когда продавцы теряют клиентов, потому что не смогли убедить их в преимуществах своих продуктов, услуг, опыта компании? А возникали ли ситуации, когда продавец терялся и не знал, как убедить клиента, или не смог его заинтересовать? Хотели бы вы, чтобы продавцы приносили компании больше денег и увеличивали объем продаж?

## УСПЕШНЫЙ ПРОДАВЕЦ? СОЮЗНИК КЛИЕНТА!

- умеет решать проблемы клиента;
- реагирует на потребности, предвосхищает желания;
- становится консультантом и экспертом;
- создает доверительные отношения и общие ценности, которые отличают его от конкурентов;
- точно знает свою цель, понимает психологию продаж, умеет управлять беседой с клиентом и эффективно преодолевать возможные негативные реакции;
- использует свои навыки и знания в комплексе и учитывает все детали для построения взаимовыгодных отношений с клиентом.
- может быть предпринимателем, в идеале - видеть скрытые возможности для продажи и создавать их.

## СИСТЕМА ПРОГРАММ ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ

Наши программы – это системное обучение техникам и навыкам, которые необходимы продавцу для успешных и эффективных продаж. Обучение основывается на желании покупателя получить полный комплекс услуг, на осознании продажи, как процесса, где каждый элемент имеет значение и работает на результат. Наша задача – научить продавца контролировать и эффективно использовать каждый элемент, обеспечивая непрерывность и целостность процесса продажи.

## ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ УЧАСТНИКИ:

- проведут анализ качества взаимодействия с клиентами и использования внутренних ресурсов;
- определяют зоны развития, необходимые для достижения желаемых результатов подразделений и организации в целом;
- научатся анализировать, искать возможности в работе с клиентами, быть гибкими в коммуникации;
- сформируют целостную картину процесса продаж (все факторы и взаимоотношения) и поймут свою роль и влияние собственных действий на результат взаимоотношений с клиентом;
- получают посттренинговую поддержку и закрепят полученные в ходе обучения инструменты, определяют необходимость дальнейшего развития.



## ПРИНЦИПЫ ОБУЧЕНИЯ

Целостный многоступенчатый подход, затрагивающий все уровни компании!

На каждом уровне обучения специалисты по продажам изучают инструменты, которые необходимы для эффективного взаимодействия с клиентами и достижения максимальных результатов продаж.

На каждом уровне обучения изменяется сложность программ.

Создание единого эффективного подхода в продажах зависит от уровня компетенций менеджеров. Поэтому мы рекомендуем проводить обучение системно, последовательно и поэтапно. Это также создает более высокие стандарты работы в целом в организации и влияет на всех сотрудников, даже если они не проходили ранее обучения.

По нашему опыту положительные изменения после обучения можно увидеть в течение месяца.

# СИСТЕМА ПРОГРАММ „ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ“



**ПРОДАЖА** товара, услуги или решений на высоком уровне требует системного подхода и целого комплекса прогрессивных навыков и техник. Мы называем этот подход – интегрированным, где каждое звено цепочки продаж подчиняется потребностям покупателя.

## Формирование мотивации и плана развития



### Для руководителей отдела продаж

- Инструменты и основные функции менеджмента: стратегическое и тактическое планирование, организация процессов и контроль результатов.
- Инструменты формирования корпоративной культуры и мотивирующей среды, выстраивания каналов коммуникации в компании, влияния руководителя на сотрудников
- Инструменты оценки компетентности, навыки обсуждения с целью профессионального развития сотрудника.



### Для опытных продавцов

- Инструменты создания и расширения возможностей команды.
- Алгоритмы проведения продуктивных совещаний.
- Навыки проведения эффективных презентаций.



### Для продавцов

- Профессиональные навыки продажи и переговоров.
- Навыки построения долгосрочных отношений с ключевыми клиентами.
- Навыки проведения результативных презентаций.
- Работа с негативными реакциями клиентов.
- Алгоритмы преодоления непродуктивного поведения, манипуляций, давления со стороны переговорщиков и результативного проведения переговоров.



**МЫ НАБЛЮДАЕМ ЗА ЛУЧШИМИ И  
ИСПОЛЬЗУЕМ ИХ ОПЫТ!**

**СИСТЕМА ПРОГРАММ ПРОДАЖИ и ПЕРЕГОВОРЫ** включает более 20 программ, которые направлены на обучение тактике и стратегическим навыкам продаж на всех уровнях организации. Мы предлагаем наш опыт, знания и разработки, которые будут адаптированы для эффективного решения ваших задач.



#### Направлять деятельность

Управление продажами  
Sales Management™

Управление продажами строится на основе стратегических целей маркетинга, грамотного оперативного руководства и направлено на совершенствование взаимоотношений с клиентом. Программа «Управление продажами» обучает технологиям и навыкам управления продажами на стратегическом и оперативном уровне.

Продолжительность: 3 дня.



#### Управлять деятельностью

Развитие навыков продажи: коучинг  
Professional Sales: Coaching™

Команда опытного менеджера работает как четко отлаженный механизм, обеспечивая доход и увеличивая прибыль организации. Программа направлена на тренировку навыков проведения обсуждения с целью развития компетенций продавца.

Продолжительность: 2 дня.

Управление территорией  
Territory Management™

Эффективное управление территорией – это умение оптимально распределить время и усилия, затрачиваемые на каждого отдельного клиента. Программа учит менеджеров навыкам системного анализа и техникам последовательного планирования, ориентированного на результат.

Продолжительность: 2 дня.

## Основные программы

Профессиональные навыки продажи/Professional Sales Skills™

Настоящий продавец должен быть союзником клиента - реагировать на его потребности, помогать решать проблемы, направлять, выступать в роли эксперта и консультанта.

Программа обучает ваших продавцов основным навыкам продажи, дает четкие алгоритмы преодоления негативных реакций: безразличия, скептицизма, возражений.

Продолжительность: 3 дня.

Также предлагаем специализированные программы:

Профессиональные навыки продажи по телефону (Teleselling Skills™) и Профессиональные навыки розничных продаж (Retail Selling™)

Профессиональные навыки переговоров/Professional Negotiation Skills™

Успешные переговоры всегда заканчиваются принятием соглашения, которое удовлетворяет потребности клиента и несет выгоды для компании-продавца. Программа предоставляет инструменты профессионального перехода от продажи к переговорам и навыки разработки альтернатив, дающих переговорщику уверенность и гибкость.

Продолжительность: 3 дня.

Эффективное проведение презентаций/Professional Presentation Skills™

Специалист компании, отвечающий за проведение презентаций, должен уметь говорить, убеждать, апеллировать к эмоциям и потребностям слушателей, создавать пространство для диалога. Программа дает вашим сотрудникам основы и ценный практикум проведения эффективных презентаций.

Продолжительность: 3 дня.

Стратегии работы с ключевыми клиентами/Account Development Skills™

Увеличение продаж существующим клиентам – это самый эффективный способ развития Вашего бизнеса. Программа обучает продавцов навыкам стратегического анализа и практического ведения ключевых аккаунтов.

Продолжительность: 2 дня.

Профессиональные навыки поиска и первичной работы с клиентами/Professional Prospecting Skills™

Эффективное построение новых взаимоотношений требует отказа от стереотипов в общении с клиентом и устранения барьеров, которые мешают вам говорить на одном языке.

Программа поможет вашим сотрудникам овладеть техниками эффективного начала новых бизнес отношений.

Продолжительность: 2 дня.

Профессиональные навыки продаж: версия для фармацевтического рынка/Professional Selling Skills RX™

Продавцы, работающие с сотрудниками медицинских учреждений знают, что успех зависит от их умения говорить с врачами на одном языке. Программа обучает продавцов навыкам консультативной продажи и построения долгосрочных отношений с представителями медицинских учреждений.

Продолжительность: 3 дня.

## Программы продвинутого уровня

Межличностные стратегии продажи/Interpersonal Selling Skills™

Успех личных продаж строится на доверительном контакте, который возникает между продавцом и клиентом.

Взаимопонимание, внимание к личности клиента, его эмоциональному состоянию и потребностям – являются основой для заключения сделки. Программа обучает продавцов вашей компании навыкам работы со сложными реакциями клиентов и установками, которые за ними стоят.

Продолжительность: 3 дня.

Стратегии сложных переговоров/Interpersonal Negotiation Strategies™

Иногда переговоры заходят в тупик и конструктивный диалог превращается в поединок сторон. Программа обучит ваших сотрудников стратегиям и тактике преодоления манипуляций, давления со стороны клиентов, ультиматумов.

Продолжительность: 3 дня.

# ДОСТИГАТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ





**ВИДЕТЬ ВОЗМОЖНОСТИ.  
РАЗВИВАТЬ ПЕРСПЕКТИВЫ.**

## **ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЙ ПОДХОД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

По нашим наблюдениям современные компании все чаще и чаще ждут от опытных продавцов не просто качественной работы с текущими клиентами, а иного, более изобретательного подхода.

**Что ожидают компании от специалистов по продажам?**

- Способность видеть возможности там, где их не замечают конкуренты.
- „Проактивность“: деятельность, ориентированная не только на доход, но на увеличение прибыли - готовность выдвигать реалистичные идеи и добиваться их реализации.
- Достижение впечатляющих финансовых результатов.
- Умение работать и принимать решения самостоятельно.

### **WORKSHOP: Предпринимательский подход**

1. Понимание.
  - Что такое предпринимательство?
  - Предпринимательский тип мышления.
  - Типы поведения в бизнесе
2. Самооценка
  - Характеристики предпринимателей
  - Оценка собственных характеристик и стиля, составление индивидуального профиля.
3. Обзор инструментов
  - Системное мышление: взаимосвязь всех элементов (стратегия, маркетинг, финансы, управление персоналом, клиенты, процессы, сервис)
  - 5 доступных стратегий развития продаж
  - Понимание путей по преодолению разрывов между прогнозами продаж и финансовой целью
  - Выход за рамки системы: креативный поиск возможностей.
4. Практика.
  - Работа в группах: генерация идей из разных областей менеджмента для поиска возможностей
  - Определение ключевых предположений, оценка финансовой ценности каждого предположения,
  - Простройка стратегий и основных тактических действий по реализации ключевых предположений.

Результат: предварительные планы по расширению возможностей по продажам и освоению потенциала на территории.

### **ЧТО ТАКОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО? МНЕНИЯ.**

*Предпринимательство в крупных компаниях.*

*Мне пришлось поработать в 5-ти различных западных компаниях линейным сотрудником, менеджером среднего звена, внутренним тренером. К сожалению, нигде я не встретил истинного предпринимательства, хотя руководство и заявляло его как ценность компании и стремилось сделать его частью корпоративной культуры. Почему эти попытки были бесплодными? На мой взгляд, причина одна - руководство боится отдавать власть в руки менеджеров среднего звена, не доверяет им полностью, не предоставляет возможности брать на себя ответственность за серьезные дела. Менеджеры в крупных компаниях все больше становятся операционными исполнителями. В Advance AG я вернулся еще и потому, что именно здесь дух предпринимательства не просто яркое заявление, это обязательное условие для развития тренера.*

Станислав Овчинников,  
ведущий тренер Advance AG

*Предпринимательство - это умение выстраивать и использовать сложившуюся ситуацию для достижения необходимых результатов.*

Александр, специалист по работе с клиентами

*Это умение „предпринимать“ действия, направленные на достижение лучшего результата, финансово обоснованные, системные и отличные от конкурентов.*

Ольга, специалист по маркетингу

*Это самостоятельная деятельность с целью получения дохода.*

Наталья, специалист по работе с клиентами

*Предпринимательство - это процесс проактивного поведения в достижении результатов, т.е. процесс продумывания всех действий наперед.*

Анжелика, Advance AG

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ



### Ассесмент

- Оценка лидеров в моделирующей игре мини-ассесмент.
- Оценка «360 градусов» руководителей всех уровней на портале Advance AG.

### Интернет-ресурсы

- Портал с необходимой дополнительной информацией, консультациями для участников обучения, советами тренеров.
- Вебинары – дистанционное обучение.

### Поддержка навыков

Решение кейсов и рецензирование – поддержка навыков между обучающимися модулями (в команде либо индивидуально).

### Индивидуальная оценка работы участников тренинга и отчет тренера.

Тренер оценивает работу участников тренинга по 4 параметрам: активность, мотивация развития, продуктивность, потенциал развития.

### Предтренинговая диагностика и посттренинговая поддержка

Эффектом обучения должны стать положительные изменения в деятельности сотрудников. Обучение навыкам продажи должно привести к увеличению прибыли и результативности в работе менеджеров и продавцов.

Для достижения оптимальных результатов мы рекомендуем проведение предтренинговой диагностики и посттренинговой поддержки.

- Предтренинговая подготовка включает в себя тесты, опросники, интервью по телефону с тренером. Она позволяет выявить уровень навыков участников и выстроить наиболее оптимальную систему обучения.
- Посттренинговая поддержка включает в себя follow up, вебинары, мастер-тесты. Она позволяет закрепить и скорректировать свои навыки, полученные во время обучения, определить необходимые зоны развития и эффективно интегрировать знания в повседневную рабочую практику.

### Инструменты внутренней коммуникации и наставничества

- Аудит внутренних программ и консультация внутренних тренеров компании.
- Запись на видео ролевых игр на тренинге для последующего анализа и обсуждения в рамках наставничества.
- Разработка и оформление внутренних стандартов коммуникации.
- Сессия для топ-менеджеров по определению стандартов внутренней коммуникации.

## НАША СТАТИСТИКА: КОМПАНИИ И ИНДУСТРИИ КОТОРЫЕ ВЫБИРАЮТ ПРОГРАММЫ “ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ”





## Advance Group

Advance Group – российская компания, образованная в 1998 году, специализирующаяся на корпоративном обучении. Компания имеет многолетний опыт сотрудничества с ведущими глобальными компаниями и исследовательскими организациями. Advance Group – это экспертиза международного уровня, многолетний опыт работы на российском рынке и рынке СНГ, уникальные технологии развития тренеров.

Мы не стоим на месте и находимся в постоянном развитии – движение вперед и драйв – важные составляющие нашего успеха. С 2014 года Advance Group расширяет области экспертизы. Сегодня мы – альянс компаний, предоставляющий полный спектр решений в области развития сотрудников и организаций. Мы развиваем новые партнерские связи и альянсы, следуя за самыми передовыми know-how и технологиями

Сегодня Advance Group работает в России, Украине, Казахстане, Латвии. Клиенты: 300 транснациональных и российских компаний.

В 2001 г. мы были удостоены премии «Лучшая тренинговая компания». В 2009 г. – премии «Компания Года в сфере бизнес образования» по версии РБК. Advance Group входит в топ-15 тренинговых компаний на российском рынке. Генеральный менеджер Елена Павличенко - в рейтинге 10 лучших бизнес-коучей в стране.

Область нашей экспертизы охватывает такие форматы обучения как:

- Портал дистанционного обучения Academic.ag. Это платформа для онлайн обучения в сфере бизнеса и личного развития.
- Первый low-cost провайдер тренинговых услуг Advantis. Это широкий спектр практических, емких, модульных экспресс-программ для развития ключевых навыков сотрудников.
- Мы по-прежнему сохраняем направления, которые являются нашей гордостью – сложные, комплексные решения, адаптация программ под задачи и потребности клиента, системы обучения. Все это – наша флагманская компания Advance AG.
- Направление консалтинга – компания Private Advisors. Это партнерство советников международного уровня, которые могут предложить свой опыт и способствовать развитию бизнеса клиентов и их индивидуальному росту.
- А в 2016 году мы запустили проект Agame - направление, посвященное бизнес-играм, симуляциям, моделированию.

