

ПРОГРАММА КУРСА «КОММЕРЧЕСКИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ»

Продолжительность обучения 12 месяцев (192 часов).

Рекомендуемое время изучения материала одного учебного журнала (2 урока) 16 часов.

- Урок 1. Коммерческий представитель связующее звено между фирмой и клиентом**
Функции и задачи коммерческого представителя. Характерные особенности сервисного обслуживания (сервиса). Некоторые секреты эффективной продажи.
- Урок 2. Рынок и маркетинговая ориентация**
Рынок и маркетинг. Факторы, определяющие положение фирмы на рынке. Конкуренция. Клиенты и их потребности. Основные инструменты маркетинга.
- Урок 3. Планирование и организация рабочего времени**
Необходимость планирования. Кратко- и долгосрочные цели. График работы. Типичные ситуации, вызывающие потерю времени. Контроль эффективности использования времени.
- Урок 4. Организация труда в офисе**
Основные принципы эффективной организации труда коммерческого представителя. Рабочее место. Правила делового общения по телефону. Роль компьютера в накоплении, сборе, получении информации о клиентах.
- Урок 5. Вербальная коммуникация — словесное общение**
Типы коммуникативного поведения. Основные принципы делового словесного общения. Искусство ведения разговора. Некоторые приемы ораторского искусства. Самопрезентация.
- Урок 6. Вербальная коммуникация — слушание, чтение, письмо**
Значение умения слушать для коммерческого представителя. Искусство задавать вопросы. Основные приемы тренировки памяти. Деловая переписка. Секреты быстрого чтения.
- Урок 7. Невербальная коммуникация — внешний вид, мимика, взгляд**
Язык тела и как его использовать. Значение позы. Наблюдение за мимикой собеседника. Зрительные контакты и подписанные контракты.
- Урок 8. Невербальная коммуникация — жесты, индивидуальное пространство, распознавание истинных намерений**
Значение жестов в деловом общении. Правила распоряжения пространством. Признаки неискренности собеседника.
- Урок 9. Источники информации о рынке**
Первичные и вторичные источники информации о рынке. Основные методы накопления данных о рынке. Банки данных о клиентах.
- Урок 10. Методы привлечения клиентов**
Категории потенциальных клиентов. Процесс поиска новых клиентов. Источники информации о клиентах. Способы установления первого контакта.
- Урок 11. Подготовка и организация встречи с клиентом**
Сценарий встречи. Вспомогательные материалы. Подготовка помещения и оборудования. Как предусмотреть обстоятельства, способные «провалить» встречу.
- Урок 12. Проведение презентации**
Приветствие клиента. Процесс презентации. Представление делового предложения. Реакция клиента.
- Урок 13. Аргументы и контраргументы**
Вопросы: классификация и установка. Успешная аргументация. Возражения: причины возникновения и поиск контраргументов.
- Урок 14. Завершение сделки**
Заключительная стадия переговоров — сделка. Сигналы, посылаемые клиентом, и реакция на них. Способы доведения продажи до конца. Разумные уступки.
- Урок 15. Типы клиентов**
Особенности основных стилей общения. Определение типа клиента. Выбор стиля общения с клиентом. Критерии выделения групп потребителей. Методы согласования стилей коммуникации.
- Урок 16. Сотрудничество с трудным клиентом**
Трудный клиент — особый клиент. Основные типы поведения клиентов: агрессивность, подчиненность, независимость и их признаки. Позиция продавца в общении с трудным клиентом.
- Урок 17. Жалобы и рекламации**
Права потребителя. Причины рекламаций, их виды и значение. Позитивная реакция на критику. Правила удовлетворения рекламаций.
- Урок 18. Сервис и дополнительные услуги**
Выгоды и преимущества, которые мы покупаем. Какие услуги выбрать. Как ограничить риск.
- Урок 19. Забота об удовлетворении запросов клиентов**
Факторы, влияющие на удовлетворение клиента. Удовлетворение от продукта. Удовлетворение от продажи. Послепродажное обслуживание и контакты. Недовольный клиент и рекламации. Оценка удовлетворенности клиента.
- Урок 20. Клиент XXI века**
Факторы, влияющие на клиента (демографические, общественно-культурные, психологические, экономические; влияние референтных групп; новые ценности). Поколение X — новая генерация. Портрет молодого россиянина.
- Урок 21. Хорошие традиции в работе коммерческого представителя**
Виды маркетинговой ориентации. Роль продавца в современном мире. Профессиональные умения продавца. Знание рынка, клиента, продукта. Профессиональный имидж. Личностные качества и стили поведения продавцов. Способность к установлению контактов с людьми.
- Урок 22. Партнерство и профессиональная этика в контактах с клиентом. Самопознание и совершенствование залог личных успехов и успехов фирмы. Характерные черты профессионализма**
Почему следует совершенствоваться. Самоанализ. Разработка стратегии развития. Создание собственной уникальной формулы продажи. Обучение на рабочем месте. Индивидуальное обучение. Привитие навыков менеджера.
- Урок 23. Поиск работы. Интервью (собеседование)**
Источники информации о вакансиях. Ожидание работодателя. Квалификационная беседа интервью.
- Урок 24. Переписка по вопросам трудоустройства**
Резюме.