

Коммерческое предложение (v.1.1)

по проведению корпоративного обучения в компании «*****»

Предлагаем Вашему вниманию проект программы обучения.

Задачи на обучение:

Программа направлена на формирование навыков необходимых успешным менеджерам по продажам, продавцам продуктов и услуг и предназначена для тех, кто хочет построить доверительные отношения с клиентом на профессиональном уровне, умении решать проблемы клиентов и удовлетворении потребности клиента в приобретении необходимого им товара.

Длительность тренинга полтора дня (12часов). Численность группы 12-16 человек.

Общая последовательность и стоимость работ:

№	Наименование работ	Пояснения	Стоимость
1	Диагностика и анализ потребности		
✓	Интервьюирование: - беседа с внутренним Заказчиком - интервьюирование участников тренинга («лучшие», «ниже среднего»)	Изучение сложившейся практики работы, оценка потребности в обучении, определение/уточнение задачи на обучение, экспертная оценка уровня развития навыков.	Включено в стоимость проведения тренинговой программы
✓	Подготовка детальной программы тренинга	Представление полного описания разработанной программы тренинга, описание целей и методов работы по каждому из модулей программы	
	Согласование программы тренинга с Заказчиком	Согласование целей, структуры, методов, продолжительности, сроков проведения и т.п.	
2	Проведение обучения		
12-13/10/15	Проведение утвержденной тренинговой программы в установленные сроки		**
3	Анализ результатов обучения		
15/10/15	Беседа с внутренним Заказчиком	Обсуждение самого тренинга и полученных предварительных результатов	Включено в стоимость проведения тренинговой программы

Коммерческое предложение по обучению персонала

Основной особенностью предлагаемой системы подготовки персонала является изучение специфики компании, предварительная оценка потребности в обучении и навыков персонала, а также четкая ориентация на **конечный РЕЗУЛЬТАТ**. Поэтому в процессе обучения используются высокоэффективные инструменты для закрепления навыков.

Задача обучения - дать не просто некие техники и инструменты, а также создать сильную внутреннюю мотивацию для ежедневного использования изученных методик и практик. Поэтому большое внимание уделяется развитию так называемых "качеств чемпиона" и технологии создания "**команды победителей**".

Система обучения представляет собой комбинацию теоретических блоков с практической отработкой при помощи ситуационных игр, мозговых штурмов, игр, с последующим интегрированным закреплением на уровне выработки навыков и доведения их до степени "**бессознательной компетенции**".

Одна из основных задач обучения - осознание каждым, что в его/ее руках находится высокоэффективный инструмент для достижения поставленных целей.

Основной особенностью данной системы подготовки является четкая ориентация на конечный результат. В процессе обучения используются высокоэффективные инструменты для закрепления навыков (практическая отработка).

Структура программы:

1. **Самомотивация** - *Самое страшное в продажах – это немотивированный менеджер. И часто здесь даже не при чем система оплаты, просто задачи, которые стоят перед менеджером кажутся ему не достижимыми, он не ощущает уверенности в продукте и отсутствует уверенность в себе. Каким способом менеджер может повысить собственную уверенность в себе, в продукте, управлять собственными эмоциями, и рассматривается в данном блоке.*
2. **Конфликтные ситуации. Взаимодействие с трудным клиентом** - *В работе менеджера часто возникают ситуации недопонимания и разногласий с клиентом. У каждой стороны свои интересы. Менеджеры стараются не связываться с конфликтным клиентом. На данном занятии вы научитесь поворачивать конфликт на пользу себе и клиенту, определять «трудного» клиента и неявно управлять недовольным клиентом.*
3. **Работа с возражениями** - *Возражение – для успешного продавца это сигнал к действию. Клиент готов купить, ему просто требуется дополнительная информация. И успешный продавец не позволит соскочить клиенту с «крючка». Что делать, как правильно себя вести, чтобы повернуть возражения клиента на пользу делу, отрабатывается в данном модуле.*
4. **Матрица продаж** - *Продажи - это целостный процесс. В процессе продаж менеджер проходит через различные этапы вместе с клиентом. И успешный менеджер четко знает, по какому пути он ведет клиента. Менеджер может позволить отклониться клиенту от заданного пути, но лишь для того, чтобы потом вернуть его обратно.*

Программа курса

Модуль 1. Самомотивация

В программе:

- круг обучения
- кривая Бандуры
- контроль собственных состояний
- достижение состояния успешности
- управление эмоциями
- нахождение внутренних ресурсов

Результат:

- навыки эмоционального контроля
- повышение профессиональной мотивации
- повышение стрессоустойчивости

Модуль 2. Работа с возражениями

В программе:

- причины возражений
- стандартные возражения
- способы реагирования на возражения
- алгоритм работы с возражениями

Результат:

- понимание причин возражений
- «бесконфликтные» продажи
- увеличение результативности
- работа «на будущее»

Модуль 3. Конфликтные ситуации. Взаимодействие с трудным клиентом

В программе:

- управляемый конфликт
- динамика конфликтной ситуации
- невербальная составляющая взаимодействия
- нюансы определения состояния клиента
- актерские навыки
- «внутренний текст» как способ воздействия

Результат:

- умение перевести конфликт в управляемый процесс, перестать бояться клиентов
- понимание эмоционального состояния клиента
- навыки неявного управления клиентом

Модуль 4. Матрица продаж

В программе:

- создание целостной картины
- интеграция предыдущих модулей
- продажи как непрерывный процесс
- завершение сделки
- создание и поддержание долгосрочных отношений
- особенности телефонных продаж

Результат:

- систематизированные знания и навыки процесса продаж.

Условия проведения:

В тренинге используются интерактивные методы обучения, деловые игры, по всем блокам тренинга даются реальные примеры. В процессе обучения используется разбор реальных бизнес-кейсов; упражнения для индивидуальной и командной работы; ответы на вопросы.