**Программа тренинга «Типология клиентов в продажах и переговорах»**

****

Тренинг адресован специалистам по продажам и переговорам (менеджеры, продавцы, торговые агенты, администраторы, сотрудники отделов по работе с претензиями/конфликтами).

**По итогам тренинга участники научатся:**

* Быстро определять тип клиента при первой встрече или первом звонке.
* Подбирать метод работы с каждым клиентом, экономя время обеих сторон.
* Устанавливать доверительные, плодотворные отношения с каждым, и покорять сердца даже самых непростых клиентов.

**В программе тренинга:**

**Блок 1. Типология клиентов.**

1. Типы клиентов, их особенности и маркеры поведения.
2. Процесс формирования разных типов личности, обоснование их поведения и реакций.
3. Базовые потребности каждого типа личности во взаимодействии с окружающими: в каком общении нуждаются те или иные люди, чего им не хватает, и какое общение им противопоказано.

**Блок 2. Определение типа клиента.**

1. Как быстро определить тип клиента?
2. Особые слова «маркеры».
3. Интонации, невербальное поведение.

**Блок 3. Особенности работы с разными типами клиентов.**

1. Построение эффективного взаимодействия с каждым клиентом.
2. Как установить контакт? И как работать с теми, кто на контакт не идет?
3. Различные тактики ведения переговоров. Какой диалог будет эффективным с одними и совершенно проигрышным с другими?
4. Типичные ошибки в общении с разными типами личности.

**Бизнес-тренер: *Валерия Погодаева* –** *специалист по обучению и совершенствованию сильных, нестандартных торговых команд и руководящего состава компаний. Клиентами Валерии Дмитриевны являются томские компании ООО «Торговая компания «Томское пиво», ООО «Проммет», сеть магазинов «Джекит», ООО «Торговый Дом «Крюгер» (г. Новосибирск), ООО «Пивная Столица» (г. Москва), ООО «Торговый дом «Борихинский» (г. Новосибирск), ООО «Пивной Двор» (г. Санкт-Петербург), ООО «Деревенское молочко» (г. Северск) и др.*