



FG Consulting

Компания "FG Consulting"
Россия, г. Самара,
Ул. Ленинская 168, офис 325.

Тел.: (846) 276-04-17

Тел./факс: (846) 276-02-96

e-mail: sme@fgconsulting.ru

сайт: www.fgconsulting.ru

блог: <http://fgconsulting.ru/blog>

соц.сети: www.facebook.com/FGConsult

www.twitter.com/FG_Elena

Программа тренинга

«Эффективные технологии работы с сопротивлениями и возражениями клиентов в B2B продажах»

Обучающий модуль предназначен для менеджеров отдела продаж, которые включены в процесс длительных продаж.

В результате прохождения обучающего модуля, участники:

- повысят качественный уровень общения с клиентом в сложных ситуациях;
- смогут снимать напряженность в разговоре с клиентом и управлять диалогом;
- смогут ясно и точно формулировать контраргументы в зависимости от ситуации;

Форма проведения: мини-лекции, ролевые игры, кейс-метод, разбор практических ситуаций с привлечением экспертной оценки.

Содержание модуля:

- Типология сложных ситуаций: сопротивления, возражения, рекламации.
- Алгоритм работы с сопротивлением и возражением: 6 ключевых этапов.
- Работа менеджера в модели «текст-подтекст-контекст» (способ диагностики проблем во взаимодействии).
- Специфика возражений в зависимости от Центров принятия решений (Пользователи, Закупщики, Консультанты, Власть)
- Истинные и ложные возражения клиента. Техника определения истинных возражений клиента.
- Техника работы с эмоциональными сопротивлениями и манипуляциями со стороны клиента.
- Техники работы с ключевыми возражениями компании («Бумеранг», «Логический способ», «Эмоциональный способ», «Подмена причины» и др.)
- Алгоритмы работы с конфликтным и неудовлетворенным клиентом: различные стратегии выхода из конфликтного взаимодействия; ориентация на сотрудничество и компромисс.
- Ключевые принципы работы с рекламацией (слушаем – соглашаемся – сопереживаем – переводим в конструктивное русло).



Славнов Дмитрий

тренер «FG Consulting»,
бизнес-консультант

Область экспертизы:

- ИТ;
- образовательные услуги;
- транспортные услуги;
- СМИ;
- телекоммуникации.

Специализация:

- эффективная коммуникация;
- стратегии и тактики работы менеджера в b2b продажах;
- эффективная презентация;
- управленческий учет и корпоративные финансы;
- развитие и обучение управленческим навыкам среднего и высшего управленческого персонала;
- развитие навыков личной эффективности;.

Профессиональный опыт:

Более 10 лет занимается консультированием компаний среднего и крупного бизнеса в области:

- консультирования по обучению и подбору персонала;
- управленческого и финансового консалтинга;
- увеличения эффективности работы компании.

2003 – 2005 гг. работал региональным представителем крупнейшего провайдера факторинговых услуг, компании «ЕuroKommerz», по Самарской области. За это время было привлечено более 10-ти крупных клиентов на обслуживание, с портфелем дебиторской задолженности на сумму более 200 миллионов рублей.

2005 – 2013гг. возглавлял финансовое управление крупнейшего ВУЗа Самары. Добился внедрения управленческого учета и бюджетирования, привлечения инвестиций в крупные строительные объекты, оптимизации штатной численности. За время работы оборот компании увеличился на 50%.

2008 – 2013гг. менеджер проектов консалтингового партнёрства «ФинМарк». Реализовал проекты повышения эффективности производства, управленческого учета, развития компетенций среднего и высшего звена. Проводил обучение финансовых специалистов основам МСФО, методике управленческого учета. Реализовал тренинги по «Excel» для бухгалтеров и экономистов.

Тренерский опыт:

Более 5-ти лет. Разработка и ведение тренингов по развитию управленческих навыков и личной эффективности, навыков длительных продаж, знаний в области управления корпоративными финансами.

Обучение финансовых специалистов основам МСФО, с последующей сдачей экзамена на степень ДипИФР.

Управленческий опыт:

Руководство коллективом от 5 до 40 человек. Опыт построения проектных команд.

Общий управленческий опыт более 8-ми лет. Работа в крупных государственных компаниях.

Компетенции:

- разработка и проведение тренингов, образовательных программ и деловых игр по темам: стратегии и тактики b2b продаж, эффективная презентация, управление финансами, развитие управленческих навыков, личной эффективности и использованию программного обеспечения и средств связи для эффективного управления;
- авторский тренинг по управлению временем и собственным характером;
- проведение стратегических сессий, обучение основам МСФО и подготовка к сдаче DiplFR;
- консалтинг в области управленческого учета, бюджетирования и повышения эффективности бизнес-процессов.

Образование:

Окончил Самарский государственный медицинский университет по специальности «Экономика и управление» со специализацией «Экономика здравоохранения». В 2008 году получил международный сертификат **IAB**, level 3 (международный бухгалтерский учет, Лондон).

В 2009 году прошел обучение и получил сертификат **«Диплом по международной финансовой отчетности (DiplFR)»**.

В 2010 году стал сертифицированным **Менеджером проектов** (AFW, Гарцбург, Германия)

Реализованные проекты:

- ОАО «РЖД»;
- НПО «Нильс»;
- ГОУВПО «ПГСГА»;
- ООО «КомпьютерСервис»;
- «ТелеСемь» Самара;
- Интернет компания «Аист» и др.

Мое отношение к обучению:

«В современном мире бизнеса, изменения происходят постоянно. Радикальность и скорость которых, не позволяют останавливаться на достигнутом. В то же время, у современного руководителя нет времени на изучение фундаментальных программ. Чтобы совершенствоваться в каком-либо виде деятельности, Вы анализируете свои действия, концентрируетесь на слабых аспектах, улучшаете их, а затем, снова собираете элементы вместе. Именно так формируется мастерство, именно этому мы и учим на тренингах. Проблема, решение, обучение, отработка, навык. Потом цикл повторяется.

Мы не можем остановить изменения и просто обязаны использовать их себе на пользу. Именно в этом для меня, ценность дополнительного образования».



Ратушная Елена

Бизнес-тренер «FG Consulting»

руководитель проектов по развитию и продвижению компании

Область экспертизы:

- проектный менеджмент;
- сфера b2b продаж;
- сопровождение ключевых клиентов;
- навыки эффективной презентации;
- деловые переговоры;
- клиентоориентированный подход

Профессиональный опыт:

Тренерский опыт с 2010г.

Опыт управления проектами с 2011г.

Опыт работы в сфере продаж с 2010г.

Компетенции:

- развитие навыков управления проектами;
- подготовка персонала в рамках переговорного процесса и взаимодействия с клиентом в длительных продажах;
- развитие навыков презентации;
- развитие навыков сопровождения ключевых клиентов;
- внедрение клиентоориентированного подхода

Методическая разработка и ведение тренингов в рамках развития и обучения персонала. Управление проектами по внедрению образовательных инициатив в компаниях партнеров.

Образование:

Окончила **Самарский государственный университет** факультет психологии по специальности «Психолог — консультант, преподаватель психологии». Основные сферы прикладных интересов – внедрение клиентоориентированного подхода, интернет-маркетинг.

Специализация:

Разработка и внедрение проектов по темам:

- «Технологии сопровождения ключевых клиентов»;
- «Управление корпоративными проектами»;
- «Стратегии и тактики переговоров с внешними партнерами»;
- «Эффективная организация и проведение презентаций»;
- «Стратегии и тактики работы менеджера в длительных продажах»
- «Клиентоориентированность: создание долгосрочных отношений с клиентами»

Мое отношение к обучению:

«На мой взгляд, главное видеть перспективы развития бизнеса, вовремя реагировать на изменения, и корректировать планы. На современном рынке нет времени на бесцельные попытки, и обучение персонала, его подготовка к

реалиям и грядущим изменениям, сегодня, основное конкурентное преимущество любой компании»!