

## Техники и приемы розничных продаж

Алматы, Казахстан

Проводится  
20.04.2012 - 21.04.2012  
Продолжительность  
16 часов  
Цена  
67 000 тенге  
Описание:

Программа тренинг-семинара

Часть I. Базовые навыки общения

1. Подготовка к общению. Налаживание контакта и удержание внимания собеседника.
2. Вербальное общение.
  - 2.1. Закономерности усвоения вербальной информации.
  - 2.2. Психологические нюансы вербальной информации.
3. Невербальное общение.
  - 3.1. Уровни и зоны общения.
  - 3.2. Позы, жесты и их интерпретация.
4. Навыки эффективного слушания.
5. Преодоление барьеров в общении.
6. Установление раппорта. Ведение собеседника за собой.
7. Манипуляции. Защита от манипуляций.

Часть II. Техники работы с клиентом.

1. Техники, способствующие взаимопониманию партнеров.
  - 1.1. Выспрашивание (правила задавания вопросов).
  - 1.2. Замечания о ходе беседы (работа с возражениями).
  - 1.3. «Поддакивание».
  - 1.4. Перефразирование.
  - 1.5. Развитие идеи.
  - 1.6. Сообщение о восприятии.
  - 1.7. Резюме.

2. Типы клиентов. Работа с проблемными клиентами

Телефонные переговоры.

Умение говорить по телефону.

Подготовка и предварительное планирование переговоров по телефону.

Общие рекомендации.

---

Часть III. Продажи в розничной торговле. AvizInfo.kz

1. Основные элементы продажи товаров в розничной торговле.
2. Особенности продажи традиционным методом.

- 3. Процесс продажи при самообслуживании.
  - 4. Продажа с открытой выкладкой.
- Продажи товаров по образцам.

Часть IV. Конфликты. Стрессы.

Понятие конфликта и причины их возникновения.

Инструменты анализа конфликтов (прямая времени, стадии развития конфликта, картография).

Индивидуальные стили поведения в конфликте.

Продуктивное поведение в конфликте.

Стресс, его виды и стадии.

Способы управления стрессом.

Выход из стрессовых ситуаций.

Заключение.

---

Цена: **67 000** ₸

Тип объявления:  
Услуги, предлагаю

Торг: --

**Искаков Дархан**

**+77017124630**

**БЦ Нурлы-Тау 4В оф.703**