

## Управление продажами и возврат дебиторской задолженности

### Цели и результаты тренинга:

- Получение набора знаний и умений для эффективного ведения продаж: оснащение участников теоретическими знаниями и практическими инструментами в объеме, необходимом для эффективного ведения продаж
- Получение участниками практического опыта использования полученных знаний изучение и отработка особенностей всех видов продаж
- Помочь участникам более эффективно планировать и осуществлять весь цикл продаж (включая работу с долгами) с различными типами клиентов
- Работа с опытом и знаниями участников разного уровня - с целью их осознания и структурирования для получения возможности наиболее успешного их применения
- Создание у всех участников единого понятийного аппарата по теме активные продажи и влияния продавца на исход продажи, в том числе на профилактику дебиторской задолженностью
- Развитие и закрепление практических навыков возврата дебиторской задолженности и взаимодействия с конфликтными клиентами.

### Программа тренинга:

#### Блок 1.

#### Грамотная продажа от начала до конца, как профилактика возникновения дебиторской задолженности

##### 1.1. Активное отношение к продаже и работе с дебиторской задолженностью

- Механизмы самомотивации менеджера на продажу и возврат долгов
- Характеристики позиций при взаимодействии с клиентами
- Определение собственной позиции и отношения к клиентам (бланк самодиагностики)
- Особенности взаимодействия с различными типами клиентов

##### 1.2. Структура продажи

- Этапы взаимодействия с клиентом
- Особенности и значение каждого этапа

##### 1.3. Установление и поддержание контакта

- Техника присоединения: подстройка по позе, жестам, словам, голосу
- Управление контактом: схема "ведения" клиента
- Техники активного слушания

##### 1.4. Специфика телефонного контакта

- Структура успешного общения по телефону
- Телефонный звонок. Первое впечатление и цель звонка
- Представление с максимальной эффективностью
- Слова раздражители и слова отторжения

##### 1.5. Выявление потребностей

- Выявление основного интереса клиента
- Виды и предназначение вопросов

##### 1.6. Эффективная презентация товара

- Составление предложения на основе истинных потребностей и психологического типа клиента – выстраивание отношений, не допускающих долги
- Схема проведения презентации, уменьшающая количество потенциальных возражений

##### 1.7. Преодоление возражений и сопротивлений

- Виды возражений и сопротивлений
- Алгоритм работы с возражениями
- Работа с типичными отговорками должников
- Отработка возражений по «дебиторке»

##### 1.8. Заключение сделки

- Как позиция менеджера влияет на исход сделки и своевременную оплату
- Правила поведения на заключительном этапе
- Способы заключения сделки

**Основной результат для участников:**

- умение грамотно выстраивать отношения с клиентом, не допуская возможность возникновения долгов
- отработка всех этапов процесса продажи
- Результативное завершение звонка
- отработка всех типичных отговорок и возражений клиентов

**Блок 2. Управление дебиторской задолженностью****2.1. Переговоры по возврату дебиторской задолженности****Технология переговоров и выстраивание отношений с должниками**

- Типы должников и подходы к ним
- Основной алгоритм работы при работе с задолженностью
- Психологические факторы, затрудняющие сбор платежей с клиентов.
- Как не «передавить» партнера и сохранить отношения
- Преодоление дискомфорта при обсуждении с клиентом вопроса возврата дебиторской задолженности

**2.2. Техники возврата долга**

- Основные приемы для разговора с клиентом по вопросу возврата дебиторской задолженности.
- Отработка умений вести разговор с клиентом по возврату дебиторской задолженности

**Основной результат для участников:**

- тренировка разговора с клиентом, который должен вам деньги
- освоение техник ведения переговоров с должниками
- успешное получение выплаты дебиторской задолженности с сохранением конструктивных отношений с клиентом

**Блок 3. Работа в конфликтной ситуации, управление эмоциями. Работа со стрессом.**

- Работа со «сложным», агрессивным клиентом
- Принципы и технология общения с негативно настроенным клиентом
- Техники нейтрализации словесной агрессии: отработка эмоциональных возражений (проявления агрессии, обид, хамства, угроз и т.д.) клиентов
- Видение схем манипулирования под общим "поток" разговора. Умение отслеживать и пресекать манипуляции по отношению к себе
- Управление собственным эмоциональным состоянием. Анализ собственных переживаний, отслеживание и коррекция причин изменения собственного настроения
- Техники убеждения, аргументации
- Принципы влияния
- Психологическая самооборона.

**Основной результат для участников:**

- умение воздействовать на клиента
- тренировка распознавания и защиты от психологического воздействия клиента.