

**MERLION****Расписание курсов Центра Компетенций MERLION на февраль 2010 года**

Продажи

Семинар: ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕХВАТА КЛИЕНТА В УСЛОВИЯХ ВЫСОКОЙ КОНКУРЕНЦИИ

Цель семинара: предложить участникам методы и средства анализа ситуации и построения технологии бизнес-процесса перехвата с целью поддержания программы лояльности постоянных клиентов и привлечения новых.

Семинар предназначен для сотрудников и руководителей отделов корпоративных продаж.

В результате участники семинара:

- В зависимости от заданной стратегии развития бизнеса компании на текущий момент, будут уметь выбрать правильную последовательность применения методов и средств для анализа ситуации и подготовки к перехвату клиента.
- Овладеют навыками анализа конкурентного окружения по 13 критериям.
- Научатся правильно определять потребности клиента, мотивы его деятельности и поведения с учетом взаимоотношений в подразделении закупок.
- Получат представление и будут готовы применять технологии AIMDA и SPIN для исследования состояния отношений и прогнозирования развития ситуации.

Продолжительность: 1 день (8 часов)

Стоимость 3 000р.

Дата 15.02.2010

Тренинг: КОРПОРАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ

Цели тренинга:

- Создания эффективных алгоритмов коммуникации с клиентами и сотрудниками предприятия с целью укрепления отношений с постоянными клиентами и расширением их базы.
- Получение участниками знаний и практических навыков в области психологии активных продаж.
- Проработка приемов установления контакта, выявления потребностей клиентов, проведения презентаций, методов работы с возражениями и приемов завершения сделки.
- Приобретение навыков использования эффективных техник продаж с целью управления потребностями клиентов.

Тренинг предназначен для сотрудников и руководителей отделов продаж.

В результате тренинга участники:

- получат представление о методах и возможностях установления контакта и удержания внимания клиента
- научатся выбирать стратегию коммуникации, исходя из типологии и особенностей клиента
- отработают навык получения информации о потребностях клиента
- познакомятся с понятием выгоды клиента и возможностью ее использования в переговорах

- получат необходимые знания по построению аргументации в переговорах
- подготовят описание основных конкурентных преимуществ товара, что позволит более эффективно презентовать свой товар клиентам
- познакомятся с особенностями вербальных и невербальных способов воздействия на клиентов
- рассмотрят различные эффективные методы работы с возражениями
- отработают навык использования возражений клиента для продвижения к завершению сделки
- отработают навык разрешения конфликтных ситуаций при работе с ключевыми клиентами
- узнают специфику общения по телефону, связанную с потерей и искажением информации.
- получат опыт использования особенностей голоса для успешного завершения телефонных переговоров
- подготовят алгоритмы работы по телефону
- проанализируют типичные ошибки коммуникаций и научатся их избегать

Продолжительность тренинга: 2 дня (16 часов)

Стоимость 4 000р.

Дата 25-26.02.2010

#### Тренинг: ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ ДЛЯ КОМПЬЮТЕРНЫХ МАГАЗИНОВ

##### Цели:

- 1.Демонстрация эффективных технологий работы с покупателями
- 2.Отработка сильных и слабых сторон каждого из участников

В результате тренинга участники:

- получат представление о методах и возможностях установления контакта и удержания внимания клиента
- научатся выбирать стратегию коммуникации, исходя из типологии и особенностей клиента
- отработают навык получения информации о потребностях клиента
- получат необходимые знания по построению аргументации в продажах
- познакомятся с особенностями вербальных и невербальных способов воздействия на клиентов
- рассмотрят различные эффективные методы работы с возражениями
- отработают навык использования возражений клиента для продвижения к завершению сделки
- отработают навык разрешения конфликтных ситуаций при работе со сложными клиентами
- проанализируют типичные ошибки своих коммуникаций и научатся их избегать

Продолжительность тренинга: 2 дня (16 часов)

Стоимость 4 000р.

Дата 11-12.02.2010

#### HR-семинары

##### Семинар УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

Тренинг предназначен для руководителей отделов по работе с персоналом, начальников отделов кадров, менеджеров по персоналу, линейных менеджеров.

На тренинге Вы узнаете о современных подходах к оценке эффективности отдельных сотрудников и подразделений. А также о методах оптимизации численности персонала, исходя из принципов эффективного управления.

Программа семинара:

1. Понятие эффективности
2. Формирование штата компании на основе принципа эффективного управления
3. Performance management System как основа для формирования переменной части заработной платы

Продолжительность: 2 дня (16 часов)

Стоимость 5 000р.

Дата 25-26.02.2010

Семинар ОБУЧЕНИЕ И ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ

Тренинг предназначен для руководителей отделов по работе с персоналом, начальников отделов кадров, менеджеров по персоналу.

На тренинге Вы узнаете о подходах к формированию системы обучения персонала, методах оценки.

Программа семинара:

1. Обучение и оценка персонала как отражение корпоративной культуры компании
2. Цикл обучения персонала
3. Современные методы обучения персонала
3. Экономическая оценка эффективности обучения. Всегда ли нужно? Сколько тратить на обучение?
4. Цикл оценки персонала. Современные методики оценки

Продолжительность: 2 дня (16 часов)

Стоимость 5 000р.

Дата 18-19.02.2010