

Обучение, которое продаёт себя

Решения «INTEA»
в компании «Stenders»



INTEA

- Дистанционное обучение персонала
- Только корпоративные клиенты
 - Банки и финансы
 - Телекоммуникации
 - Медицина
 - Авиация
 - Производство
- Прибалтика, Швеция, Норвегия, Германия
- Lumesse Learning Partner

Stenders

- Премиальная натуральная косметика
- Собственное производство
- Франшизная розничная сеть
- 20 млн.евро
- 183 магазина
- 500 продавцов
- 20 стран



Повышаем эффективность продавцов

- Увеличение среднего чека
- Работа с возражениями
(повышение лояльности)
- Отсутствие внятной существующей методики
- Ограниченный доступ персонала к ПК
- Отсутствие опыта дистанционного обучения

Задача

Изменить поведение в реальной жизни

Как?

- Увлечь
- Объяснить
- Дать попробовать
- Позволить ошибиться

Задаем вопросы

Добро пожаловать в курс по работе с возражениями!

Имя

Фамилия

Страна

Город

Название магазина

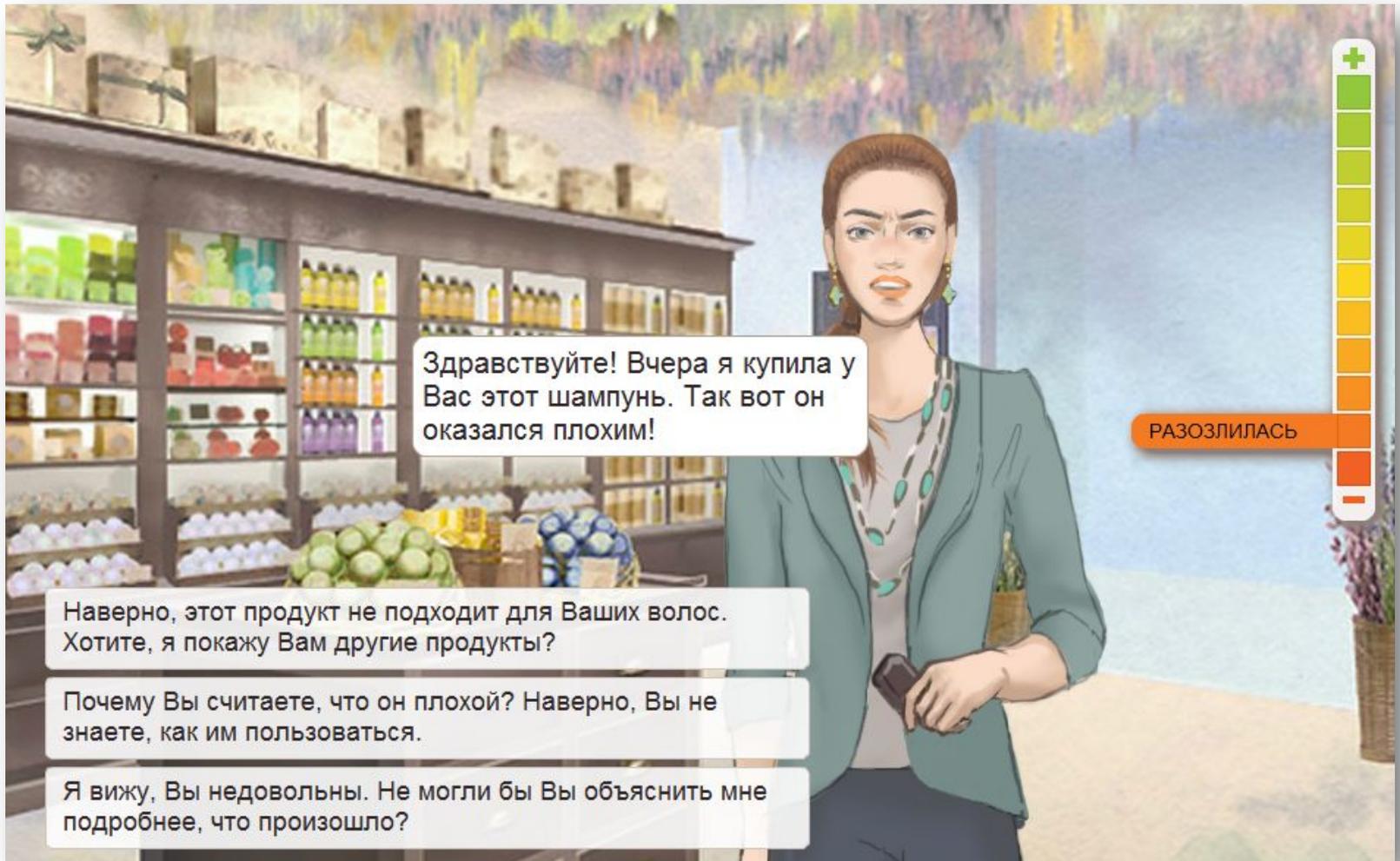
Пожалуйста, опишите три
возражения, с которыми
Вы сталкиваетесь чаще всего.

1.
2.
3.

Что помогает Вам в
работе с возражениями
клиента?

Готово

«Разведка боем»



Простой, понятный курс теории

Выяснение сути возражений и работа с ними

99 % возражений клиентов не должны игнорироваться или обрабатываться прямым убеждением. Возражение – это как айсберг. Вы видите лишь вершину, а о его реальных размерах можете только догадываться. Поэтому наиболее эффективным будет глубже вникнуть в возражение и побольше узнать о клиенте. Ключ к выяснению сути возражений – правильно



Дальше

4 шага к выяснению сути возражений

Когда Вы сталкиваетесь с возражением клиента, всегда выполняйте следующие действия:



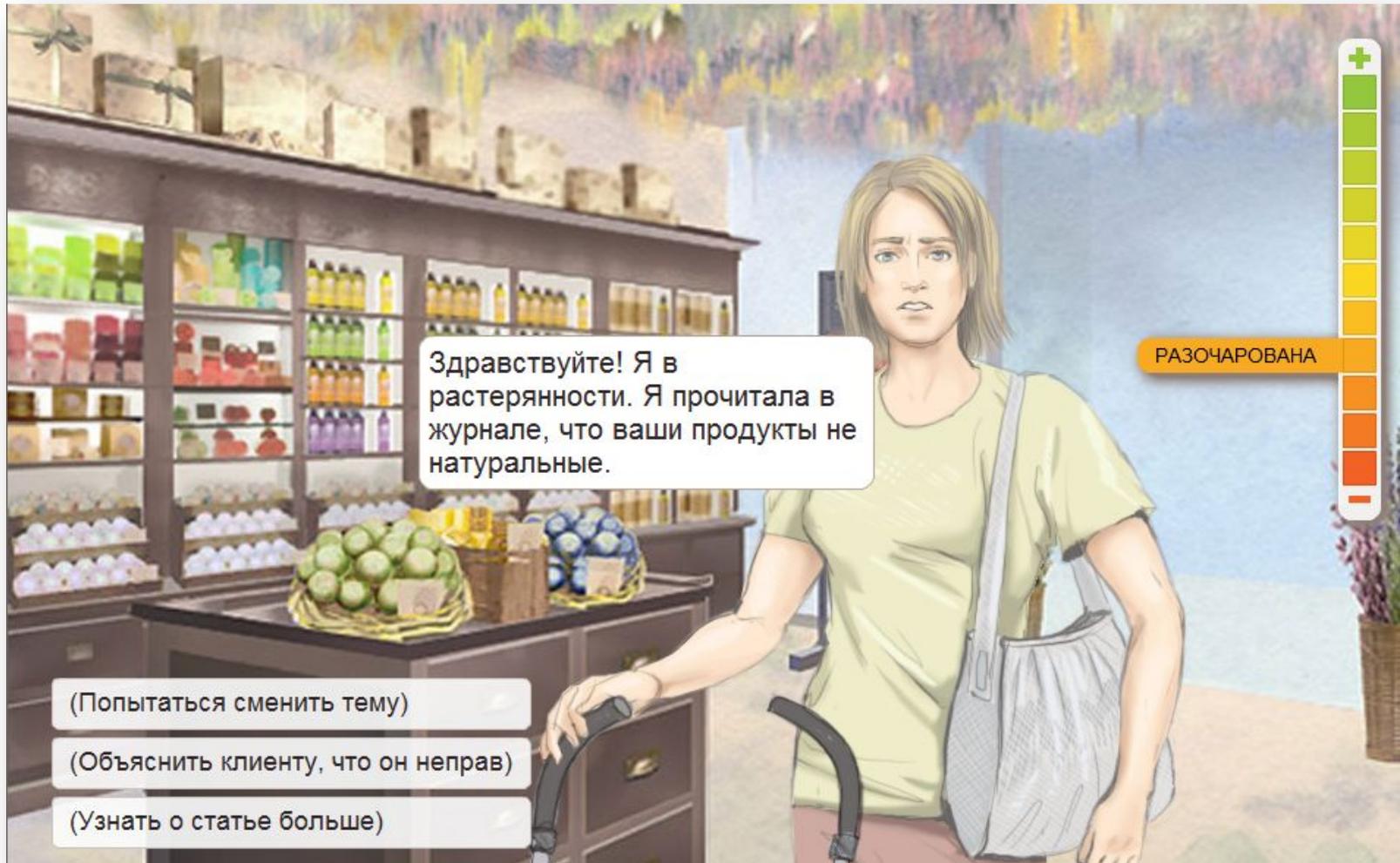
Назад

Дальше



Дальше

Практика



Результат

- Вирусный эффект среди персонала
- 500 участников, практически 100% охват
- Более 3 запусков в среднем
- Положительные отзывы от операторов франшизы

Решение

Вовлечение

- Задаем вопросы
- «Разведка боем»

Теория

- Краткий теоретический курс

Практика

- Реалистичные, неоднозначные ситуации с виртуальными клиентами

Получение данных и обратная связь

Факторы успеха

- Игровой элемент
 - Соревнование и азарт
- Нелинейность
 - Хочется сыграть снова
- Реалистичность
 - Спуститесь на землю
- Краткость и простота
 - Не более 20 минут на курс

Спасибо за внимание!

