

«Важный разговор»



Тренинг
«Как
правильно
провести
важный
разговор »

Цели тренинга

По окончании тренинга Вы:

- Будете знать этапы, обязательные для важного разговора
- Научитесь :
 - ✓ Устанавливать контакт
 - ✓ Выяснять основные и дополнительные проблемы собеседника
 - ✓ Сформулировать решение проблемы «на языке» преимуществ
 - ✓ Завершать общение конкретной договоренностью
 - ✓ Работать с возражениями

4 этапа любого важного разговора



Этап- «Контакт»



Этап- «Активный подход»

- Установить зрительный контакт
- Улыбнуться
- Обозначить регламент

Эмоциональный труд-наш основной инструмент!!!



Теплое приветствие

Small talk:



- Совершенно отвлечённые вопросы, которые располагают к вам собеседника перед обсуждением основной темы.
- Можно заменить на 3 вопроса, ответами на которые заведомо будет «ДА».

Задание:

Придумайте 5 вопросов, на которые обязательно будет ответ «Да»

Получите разрешение продолжить (ПРП)



Три элемента:

- Объясните, что у вас много **вариантов решения сложившейся проблемы**.
 - Подчеркните, что мы хотим найти **лучшее решение** для собеседника.
 - Спросите разрешения задать собеседнику **вопросы**
 - Вы можете использовать элемента ПРП в любой последовательности и формулировать так, как это удобно Вам.
- Мы не спрашиваем, есть ли у собеседника время

Зачем нам получать разрешение продолжить?

- Демонстрируем заинтересованность
- Открываем собеседника для общения
- Собеседник понимает, что он получит преимущества от ответов на наши вопросы.

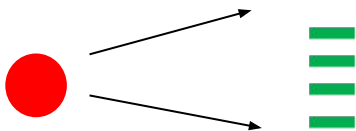
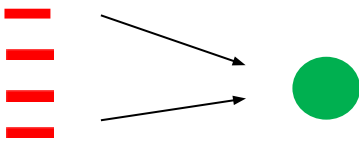


Этап- "Изучение"

Изучени

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

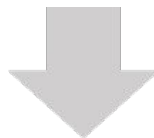
Типы вопросов

Тип вопроса	Цель	Как звучит	Результат
Открытый вопрос	Помогает собеседнику начать разговор про свои потребности, предоставить информацию	• Как...? • Что...? • Когда...? • Где...? • Сколько...?	Клиент может рассказать много информации, раскрыть потребности 
Альтернативный вопрос	Позволяет собеседнику структурировать свои потребности и расставить приоритеты	• Вы сказали, что хотели бы иметь универсальный вклад с ежемесячной выплатой процентов. Что для Вас важнее: универсальность или высокий процент?	Собеседнику предлагают альтернативу выбора 
Закрытый вопрос	Собеседник подтверждает выбор и принимает решение	• Правильно ли я вас понимаю • Это, то что вы имели ввиду • Правильно ли я понял	У собеседника есть два варианта ответа ДА или НЕТ?

Воронка вопросов «ОАЗис»



- Помогают собеседнику начать разговор про его потребности и предоставляют важную информацию(открытие)
- Помогают собеседнику структурировать его потребности и расставить приоритеты
- (альтернативные)
- Подтверждение
- гипотезы
- (закрытие)

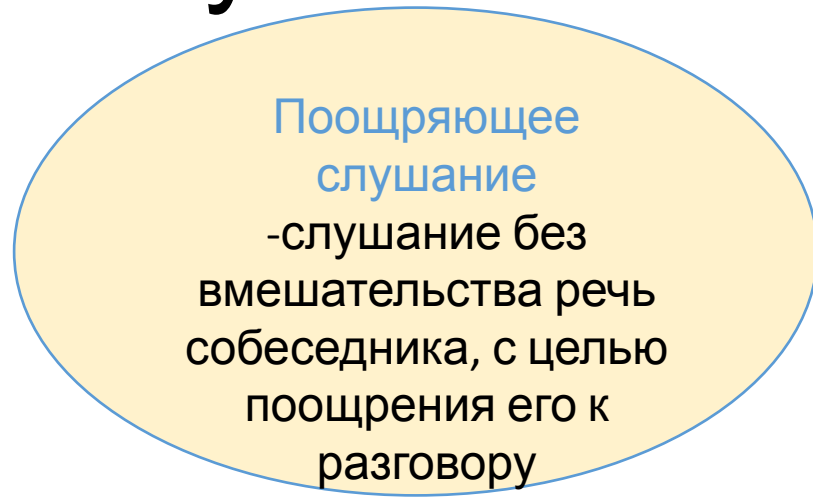


Зачем задавать вопросы?

- Уточнение
- Формулировка основной потребности собеседника и выяснение дополнительных;
- Поддержание чувства собственного достоинства собеседника;
- Конструктивный диалог вместо нудного монолога;
- Управление беседой;
- Экономия времени;

Задание: Придумать 5 открытых, 5 закрытых и 5 альтернативных вопросов

Техника активного слушания



*Контакт глаз, улыбка, кивок,
поддакивание, записи*

*Поощряющие связки(Да, так, и... и т.
д.)*

Изучение

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

Задание:

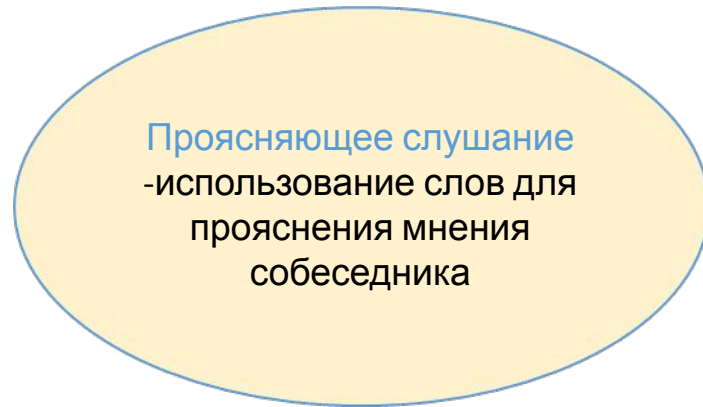
В парах. Вспомните любое знаменательное событие и расскажите его собеседнику.

Собеседник старается использовать технику поощряющего слушания.

Техника активного слушания

Изучение

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов



Метод зеркала(стараемся повторить за собеседником позу, жесты, темп и тембр речи и т.д.)

Парафраз(правильно ли я Вас понял, что...,Другими словами Вы...)

Вопросы

Задание:

В парах. Вспомните любое знаменательное событие и расскажите его собеседнику.

Собеседник старается использовать технику проясняющего слушания.

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

Подведение итогов

- Демонстрирует профессионализм и внимание
- Даст структурный обзор основных вопросов
- Проверит правильность понимания

Как подводить итоги?

- Идите путем «ДА»!
- Используйте парафраз

Этап- «Предложение»

- ✓ЧЭМД
- ✓Фразы-мосты
- ✓Использование наглядных материалов
- ✓Работа с возражениями-ESC



Предложение

е

Настройтесь на волну
собеседника!

Что

Это

Мне

Даёт

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями

Предложение

Людям нужны преимущества, которые
могут быть полезными для них!

«Фразы-мосты», соединяющие характеристики с преимуществами

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями

Предложение

Это гарантирует Вам...

Преимущество для Вас в...

Это позволяет Вам...

Для Вас это означает...

Таким образом Вы сможете...

Это обеспечит Вам...

Задание:

В парах придумать ситуацию, сформулировать преимущества и довести их до собеседника, используя фразы-мосты.

Эффективные лингвистические техники

- Заменяйте «НЕТ» и частичку «НЕ»

Могу ли я повысить ставку?

Да..., для этого следует...

- Используйте «И» вместо «НО»

Ты закончил школу хорошо, и велосипед мы тебе купим через месяц.

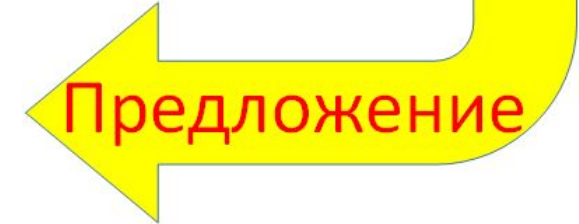
Вместо: Ты закончил школу хорошо, но велосипед мы тебе сейчас не купим, .

✓ ЧЭМД
✓ Фразы-мосты
✓ Использование
наглядных
материалов
✓ Работа с возражениями

Предложение

Использование наглядных материалов

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями



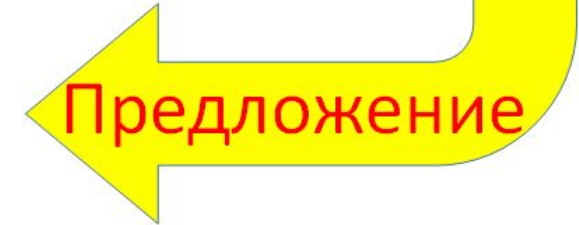
___ людей предпочитают визуальное восприятие

Использование Визуальных материалов повышает степень понимания.

- Помогают рассказывать о предложениях. Помогают выделить именно те характеристики, которые соответствуют потребности собеседника

Техника работы с возражениями

✓ ЧЭМД
✓ Фразы-мосты
✓ Использование
наглядных
материалов
✓ Работа с возражениями



- Эмпатия *«Я понимаю, что...»*
- Совет *«С другой стороны...»*
«И в то же время...»
- Контроль *«Что Вы думаете по этому поводу?»*

Задание:

В парах. Придумать возражение и обработать его по технике ESC

Этап- «Завершение»



Предложение совершить сделку сей

- 
- ✓ Предложение завершения
 - ✓ Переход к дополнительным потребностям
 - ✓ Окончание

Завершение

«Готовы ли Вы _____ (сделать что-либо)?»

- Если Вы сами не предложите, то весь разговор будет зря
- Собеседникам не нужен Ваш совет при принятии решения
- Если предложение будет отклонено, необходимо предложить что-то ещё

Если собеседник отказывается от предложения

- 
- ✓ Предложение завершения
 - ✓ Переход к дополнительным потребностям
 - ✓ Окончание

Завершение

- Сохраняйте спокойствие и доброжелательность, возможно, собеседнику что-то не достаточно понятно
- Уточняйте почему
- И отработайте возражение, помните о пользе открытых вопросов
- Предложите ещё что-либо

Переход к дополнительным потребностям

- 
- ✓ Предложение завершения
 - ✓ Переход к дополнительным потребностям
 - ✓ Окончание

Завершение

Ранее в нашем диалоге Вы упомянули, что... (есть ещё темы для обсуждения) ...Есть ли у Вас сейчас время, чтобы обсудить возможность...?

Нет: получите разрешение связаться позже

Нестандартное завершение

- Всего хорошего!
- До встречи!
- Хороших выходных!
- Приятного вечера!
- Были рады видеть!
- Будем ждать следующей встречи!



4 этапа любого важного разговора

