

## 241 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОДАЖА В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

---

---

### ❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для персонала, который работает с клиентами, обращающимися в компанию по вопросам обслуживания, приобретения и использования товаров/услуг, а также сотрудников обслуживающих клиентов на долгосрочной основе.

### ❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является развитие у участников навыков продаж и усвоение ими методов воздействия на клиента, необходимых в ситуациях возможной дополнительной продажи в процессе обслуживания.

### ❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Значение дополнительной продажи с позиции компании  
Дополнительная продажа  
Потребности клиента в дополнительной продаже  
Построение беседы с клиентом  
Формирование личного контакта с клиентом  
Уточнение ситуации  
Представление товара/услуги клиенту  
Эффективная работа с возражениями  
Работа продавца по представлению цены  
Завершение продажи  
Итоги программы



### РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 218 Продажа по телефону
- ✓ 240 Эффективное обслуживание клиентов
- ✓ 221 Формирование партнерских отношений с клиентом