

Esošo klientu veiksmīga noturēšana

Dalībnieki:

Pārdevēji un klientu menedžeri, kuri ikdienā strādā ar esošiem klientiem, rūpējoties par veiksmīgu sadarbības noturēšanu

Mērķis:

Dot dalībniekiem metodes un prasmes veiksmīgai sadarbības ar esošajiem klientiem noturēšanai un paplašināšanai

Metodika:

Savu esošo klientu novērtēšana, sadarbības pārtraukšanas iemeslu analīze, pārdošanas situāciju izspēle, pārdošanas prasmju treniņi un ideju apmaiņa ar citiem dalībniekiem

Sagatavošanās

Paņemt uz semināru savu TOP10 esošo klientu informāciju: pārdošanas apjomi, kontaktpersonas, pieraksti no iepriekšējiem kontaktiem



Ilgtermiņa attiecības ar klientu - kā tās pārvērst papildus darījumā?



Nozīmīgākās tēmas:

Esošo klientu nozīme pārdevēja rezultātos

- izmaiņas klientu domāšanā un pirkšanas ieradumos
- esoša / jauna klienta pirkuma veikšanas kritēriji
- savu rezultātu un darba stila novērtēšana
- Differentiated Selling™ aptaujas kopsavilkums

Iemesli rezultātu kritumam darbā ar esošajiem klientiem

- pasūtīšanas apjomu kritums
- cenu samazināšanas pieprasījums
- atteikšanās no saistību pildīšanas vai līguma pārtraukšana
- sadarbības atlikšana, neizlēmība

VIP metode klienta lojalitātes paaugstināšanai

- klienta lēmumu pieņemšanas stila noteikšana
- klienta vajadzību precīzāka noskaidrošana
- piemērotākā sadarbības veida izvēle

Mērķtiecīga sadarbības ar esošiem klientiem paplašināšana

- sortimenta paplašināšanas piedāvājums
- pasūtījuma palielināšanas pamatošana
- klienta pārliecināšana par papildus pasūtījumu

Rīcība konfliktsituācijās

- biežākie konfliktu cēloņi sadarbībā ar klientiem
- kā veiksmīgi risināt konfliktsituācijas

Individuālais plāns klientu noturēšanas prasmju pilnveidošanai