



КАТАЛОГ  
ТЕМАТИЧЕСКИХ  
ПРОГРАММ ОТ  
УЧЕБНОГО ЦЕНТРА  
«VEKA PROFESSIONAL»



# ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМАТИЧЕСКИХ ПРОГРАММ

## 1. МЕНЕДЖМЕНТ ПРОДАЖ В2В

- » Формула эффективных продаж: Миссия компании, ее Цели и Стратегия = Успешный бизнес
- » Техники эффективных коммуникаций в партнерском взаимодействии В2В
- » «Бизнес-креативность». Найди способ отличаться от других
- » Бизнес-практикум «Развиваем навыки успешного планирования»
- » Time-management как инструмент эффективного управления своим временем
- » Взаимодействия внутри компании как движущая сила всего бизнес-процесса

## 2. ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

- » «Арсенал» регионального менеджера: подготовка к переговорам как залог успеха
- » Стратегия и тактика эффективных переговоров с партнером-дилером
- » Презентация компании и продукта как ответ на вопрос «Почему именно мы?»
- » Навыки эффективной самоорганизации: планирование, расстановка приоритетов, управление своим временем
- » Работа регионального представителя в условиях высокой конкуренции: стратегия расширения и стратегия удержания дилерской сети
- » Stress-management: конструктивное реагирование на ситуации различных уровней сложности
- » Схема продуктивного взаимодействия с ведущими подразделениями головного офиса компании

## 3. РУКОВОДИТЕЛИ МАЛОГО БИЗНЕСА (ДИЛЕРЫ)

- » Основные принципы ведения малого бизнеса
- » Бизнес-практикум по подбору персонала
- » Разработка и внедрение должностных инструкций с учетом специфики оконного бизнеса
- » Секреты эффективной мотивации персонала: финансовая и нефинансовая мотивация
- » Цикл управления: от постановки целей до контроля результатов
- » Делегирование полномочий как способ оптимизации управленческих процессов
- » Самоорганизация руководителя бизнеса: time-management и рациональное планирование

## 4. МЕНЕДЖЕРЫ ПО ПРОДАЖАМ

- » Философия продаж В2С
- » Этапы продаж. Структура эффективных продаж.
- » Самоподготовка менеджера по продажам: информация о продукте, техники продаж, коммуникативные навыки
- » Вопросы как эффективный способ формирования потребностей клиента
- » Этап презентации. Называем свойство – презентуем выгоду (карта продуктов)
- » «Возражение клиента – это не конец продажи, это только ее начало»: техника работы с возражением
- » Типология клиентов и работа с ними
- » Техника обоснования цены
- » Как сделать скидку эффективным инструментом продажи?

## 5. МАСТЕРА ПО МОНТАЖУ И ЗАМЕРУ

- » Техника замера и монтажа металлопластиковых конструкций
- » «Теплый монтаж» СПК с применением пароизоляционных и диффузионных монтажных лент
- » Работа на объекте: выявление потребностей клиента и презентация продукта. Этика поведения с клиентом в процессе выполнения монтажных работ
- » Системный подход к гарантийному и послегарантийному обслуживанию, как основа для последовых отношений с клиентом.
- » Схема продуктивного взаимодействия с менеджером по продажам

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТРЕНИНГОВОЙ ПРОГРАММЫ НА ТЕМУ:

### «СОТРУДНИК КОМПАНИИ – НОСИТЕЛЬ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В РАМКАХ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА»



**ПОЛНЫЙ КУРС (бизнес-тренинг) – 16 часов**

**СОКРАЩЕННЫЙ КУРС (семинар) – 8 часов**

#### НА КУРСЕ ВЫ УЗНАЕТЕ:

- » От чего зависит успешность любого бизнеса?
- » В чем состоит социальная значимость оконного бизнеса?
- » Можно ли назвать должность менеджера по продажам престижной?
- » Как выделиться и чем привлечь новых клиентов?
- » Как удержать уже существующих клиентов?
- » Каково значение профессионально-психологических составляющих деятельности личности?
- » Почему эффективное общение с клиентами и сотрудниками / коллегам компании позволяет укреплять позитивный имидж компании, формирует фирменный стиль обслуживания, и как следствие — увеличивает продажи?

#### ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

##### 1. РАЗДЕЛ. «ОСОЗНАННАЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ К СВОИМ КОЛЛЕГАМ КАК ПОВЫШЕНИЕ МОТИВАЦИИ К РАБОТЕ»

- » Эффективный образ себя, как сотрудника своей Компании
- » Корпоративные и личные стандарты обслуживания клиентов
- » Психологические особенности восприятия поставленных задач от руководства
- » Не продавайте товары или услуги, а продавайте решение проблем, комфорт, престиж и приятные ощущения от покупки!

##### 2. РАЗДЕЛ. «УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ»

- » Ключевые моменты коммуникативной компетентности.
- » Коммуникативный процесс: цели, позиции участников и средства общения
- » Психологические особенности восприятия информации, поступившей от клиента
- » Коммуникативные барьеры
- » Техники активного слушания: формулирование правильных вопросов, уточнения и побуждения к развертыванию ответа, перефразирования и интерпретации
- » Технология «ПАУК»

### 3. РАЗДЕЛ. «ОПРЕДЕЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ МОМЕНТОВ ОРИЕНТАЦИИ НА КЛИЕНТА»

- » Формирование представления об ответственности и особенностях профессиональной деятельности менеджера
- » Закрепление знания и опыта общения с клиентами
- » Принципы клиентоориентированного подхода
- » Выстраивание отношений с клиентами: создание позитивной, доверительной атмосферы взаимодействия с клиентом
- » Методы привлечения и удержания клиентов (точки контактов)

### 4. РАЗДЕЛ. «НАВЫКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ» «ТРУДНЫЙ» КОНТАКТ»

- » С кем и почему трудно разговаривать?
- » Типология «трудных» собеседников
- » Способы избегания и преодоления конфликтных ситуаций при личной и телефонной беседе

#### РАБОТА С НЕДОВОЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ

- » Ответы на типичные претензии и обвинения (рекламации, возражения)
- » Методы владения собой
- » Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации
- » Конструктивный подход к разрешению сложных ситуаций

### 5. РАЗДЕЛ. «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СТИЛЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ» МЕТОДЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ

- » «Управление» эмоциями
- » Методы психологической защиты
- » Стрессоустойчивость

## В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ КАЖДЫЙ ИЗ УЧАСТНИКОВ ПОЛУЧАЕТ:

#### ПОНИМАНИЕ:

- » Клиентоориентированный подход как основной тренд современного оконного бизнеса
- » От чего зависит эффективная работа салона (рентабельность)
- » Знание специфики оконного бизнеса — это «ключ» к успеху
- » Какое влияние на результат оказывают профессионально-психологические составляющие деятельности менеджера по продажам
- » Необходимость и важность трансляции корпоративных и личных стандартов обслуживания клиентов
- » Эффективный образ себя как части большой Команды

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТРЕНИНГОВОЙ ПРОГРАММЫ НА ТЕМУ:

# «ЭФФЕКТИВНОЕ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ПРОДУКТОВ. ЦЕНА И ЦЕННОСТЬ» ОКНА VEKA: ТЕХНОЛОГИЯ УСПЕХА



**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОГРАММЫ – 8/16 часов**

(в зависимости от окончательно утвержденного с заказчиком программы перечня рассматриваемых вопросов)

*Эта тренинговая программа о том, как сформировать в сознании потенциального клиента ценность предлагаемого продукта*

### НА КУРСЕ ВЫ УЗНАЕТЕ:

- » «Под какими соусами» нужно продавать продукт, монтаж и сервис?
- » Какие профессиональные вопросы стоит задавать клиенту, чтобы помочь ему осознать свою потребность в Ваших товарах или услугах?
- » Как отвечать на вопрос клиента «Сколько стоит?» «А почему у вас так дорого?»
- » Как обосновать стоимость более дорогой продукции/услуги?
- » Как улучшить представление клиента о пользе сотрудничества с Вашей компанией и убедить его в выгоды покупки представляемой Вами продукции?

## ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

### 1. РАЗДЕЛ. «СТРУКТУРА ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ»

- » Алгоритм успешной продажи
- » Цели менеджера по продажам на каждом из этапов
- » Ценность СПК как важного компонента, влияющего на создание функциональности, безопасности, комфорта и эстетического вида здания (дома, офиса)

### 2. РАЗДЕЛ. «СТИМУЛИРОВАНИЕ КЛИЕНТА К СОВЕРШЕНИЮ ПОКУПКИ В ВАШЕМ САЛОНЕ»

- » Как продать клиенту свой статус эксперта?
- » Как продать клиенту репутацию компании?
- » Как продать клиенту решение его проблем?
- » Как продать клиенту цену?

### 3. РАЗДЕЛ. «ТЕХНОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

- » Клиента убеждает не то, что мы говорим, а то, что он понимает!
- » Как достигнуть полного понимания потребности клиента?
- » Как помочь клиенту осознать свои истинные мотивы и потребности в покупке?
- » Вопросы как эффективный способ формирования потребностей клиента (принцип Парето: «80/20»)?

#### 4. РАЗДЕЛ. «ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕШЕНИЯ»

- » Продажа цены. Методы обоснования стоимости ключевых позиций продуктовой линейки ТМ «VEKA»
- » Формирование в сознании клиента непосредственной связи между свойством продукта и выгодами от его эксплуатации

#### 5. РАЗДЕЛ. «РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»

- » Природа возникновения различных возражений у клиента?
- » Как превратить возражение клиента в запрос на дополнительную информацию?
- » Чем возражения отличаются от отговорок?

#### 6. РАЗДЕЛ. «ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ»

- » Как сделать скидку или акционное предложение эффективным инструментом продажи?
- » Формирование лояльности. Грамотное завершение сделки как основа для последующих отношений

### В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ КАЖДЫЙ ИЗ УЧАСТНИКОВ ПОЛУЧАЕТ:

**ВНИМАНИЕ!** Уважаемые партнеры! Окончание тренинговой программы — это всего лишь начало нового, интересного, эффективного подхода менеджеров по продажам к своим «старым» обязанностям и каждодневной работе

- » Мотивацию и продуктивный настрой на ближайшую результативность в работе
- » Предполагаемый план действий после окончания тренинговой программы по дальнейшему совершенствованию своих профессиональных навыков
- » Минимум 10 ответов на возражения, с которыми менеджер ежедневно сталкивается, что позволяет уже на следующий день их эффективно преодолевать
- » Сформированный перечень вопросов, которые менеджер может задать клиенту для того чтобы выявить его потребности, избежать возражений и успешно завершить продажу
- » Сформированные уникальные конкурентные преимущества продуктовой линейки ТМ «VEKA», которые менеджер может использовать при аргументации в переговорах
- » Разработанные стратегии по аргументации цены и ценности ключевых позиций продуктовой линейки ТМ «VEKA»

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТРЕНИНГОВОЙ ПРОГРАММЫ НА ТЕМУ:

### «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ КАК КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО В СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ»



#### КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ТЕМ, КОТОРЫЕ ВХОДЯТ В ПРОГРАММУ:

- » Эффективный образ регионального представителя, как важной части большой Компании. Командная работа — это залог успеха во всех начинаниях!
- » Планирование, как основа для результативной работы: как проложить маршрут к намеченной цели?
- » Презентация трехпозиционного метода подготовки (рабочая схема для достижения поставленных целей и задач).
- » Управление своим временем: расстановка приоритетов в процессе текущей деятельности
- » Корпоративная этика как неотъемлемая часть выигрышной стратегии
- » Методы эффективного привлечения потенциальных партнеров-дилеров
- » Основные правила и приемы ведения переговоров в «B2B»
- » Ключевые моменты коммуникативной компетентности
- » Выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивный подход к их решению.

#### ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

- » «Айки-до» для регионального представителя: создание и практическая отработка сценариев ответа на наиболее распространенные возражения
- » «Мозговой штурм» на тему: перечень уникальных конкурентных преимуществ от сотрудничества (продукты и сервисные услуги), с действующими и потенциальными партнерами-дилерами.

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТРЕНИНГОВОЙ ПРОГРАММЫ НА ТЕМУ:

### «УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ»

В бизнесе нет просто желаний... В бизнесе есть цели и исходящие из них задачи



**ПОЛНЫЙ КУРС (бизнес-тренинг) – 16 часов**  
**СОКРАЩЕННЫЙ КУРС (семинар) – 8 часов**  
**УГЛУБЛЕННЫЙ КУРС ПО КАЖДОМУ РАЗДЕЛУ (при необходимости) – 8 часов**

#### НА КУРСЕ ВЫ УЗНАЕТЕ:

- » Как правильно поставленная цель влияет на успешность Вашего бизнеса в целом?
- » Какая процедура подбора персонала наиболее эффективна?
- » Какие существуют эффективные формы и методы мотивации?
- » Какие схемы делегирования полномочий наиболее продуктивны?
- » Почему время считается самым ценным ресурсом? Как заставить часы «работать на Вас»?

### ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

#### 1. РАЗДЕЛ. ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ

- » Философия управления. Стратегия — есть цель. Тактика — пути достижения этой самой цели.
- » Стратегическое планирование деятельности компании
- » Определение приоритетных целей : ABC-анализ и матрица Эйзенхауэра
- » Постановка целей по системе SMART
- » Эффективная схема достижения результатов

#### 2. РАЗДЕЛ. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

*Секрет успеха прост — надо просто найти людей, которые сами хотят делать то, что бы вам хотелось от них. Ганс Селье*

- » Ключевые компетенции менеджера по продажам в розничной сети
- » Этапы подбора персонала. От составления объявления о наборе до прохождения итогового тестирования в ходе собеседования

#### 3. РАЗДЕЛ. СЕКРЕТЫ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

- » Что такое мотивация?
- » Внешние и внутренние источники мотивации
- » Факторы материальной и нематериальной мотива-ции
- » 5 главных вопросов мотивации: Куда? Поче-му? Что? Кто? Когда?

#### ВАША РОЛЬ В МОТИВАЦИИ

- » Матрица «Квалификация – Мотивация»
- » Стили руководства



- » Мотивационные роли управленца

## **СОЗДАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ РАБОТНИКОВ**

- » Должностная инструкция как эффективный инструмент мотивации
- » Объективные взыскания и заслуженные поощрения как инструмент мотивации

## **4. РАЗДЕЛ. ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ЦИКЛА. ЦЕЛИ ДЕЛЕГИРОВАНИЯ**

- » Время руководителя как управленческий ресурс
- » Перспективное развитие компании
- » Повышение личной эффективности руководителя
- » Профессиональное развитие персонала, повышение мотивации сотрудников

### **ПРОЦЕДУРА ДЕЛЕГИРОВАНИЯ**

- » Определение зон для делегирования. Как понять, что делегировать?
- » Постановка задач подчиненным. Фиксирование ответственности.
- » Как достичь оптимального баланса? Матрица «Предложения – Ожидания»
- » Контроль. Как часто и в какой форме необходимо контролировать сотрудников?

### **ТИПИЧНЫЕ ТРУДНОСТИ ПРИ ДЕЛЕГИРОВАНИИ И МЕТОДЫ ИХ РЕШЕНИЯ.**

- » Причины избегания ответственности подчиненными.
- » Причины нежелания руководителей делегировать.

## **5. РАЗДЕЛ. ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ И САМООРГАНИЗАЦИЯ**

*Время — это ключевой ресурс любой деятельности*

- » Время как ресурс.
- » Определение личной стратегической цели и уровень готовности к её достижению
- » Анализ своих сильных и слабых сторон.
- » Инструменты самомотивации.

### **РАЦИОНАЛЬНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СВОЕГО ВРЕМЕНИ**

- » Категории задач. Матрица «Важное — Срочное»
- » Распределение времени на зоны деятельности. Расстановка приоритетов
- » Кому, когда и как сказать “Нет!”

### **ПЛАНИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНОВ**

- » Ведение записей и инструменты автоматизации
- » Эффективная работа с информацией
- » Составление календарных планов
- » Организация личного рабочего пространства
- » Влияние физиологических факторов на управление временем

## **В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ КАЖДЫЙ ИЗ УЧАСТНИКОВ ПОЛУЧАЕТ:**

- » Портфель тестовых документов по подбору персонала
- » 10 секретов мотивации персонала
- » Перечень ведущих мотиваторов для сотрудников и инструменты влияния на них с целью решения производственных задач