

Уважаемые коллеги!

Академия GROUPAUTO Россия приглашает Вас и Ваших сотрудников принять участие в уникальном учебном курсе «Коммуникативные навыки для мастера-консультанта». Благодаря этому курсу, Вы и Ваши сотрудники научитесь выстраивать правильные коммуникации с Вашими клиентами, обеспечивающие доверие, лояльность, и как результат, увеличение прибыли Вашего автосервиса.

✓ Курс предназначен для руководителей и мастеров-консультантов.

✓ Обучение проходит в онлайн формате.

✓ Каждый участник получит рабочую тетрадь в электронном виде.

В процессе обучения мы с Вами освоим на практике следующие навыки:

- ключевые потребности, ценности, желания и мотивы клиента при обращении в автосервис;
- научимся определять степень эмоционального состояния клиента;
- разберем какие факторы влияют на построение доверительных отношений;
- разработаем алгоритм создания доверительных отношений;
- научимся определять и подстраиваться под психологические особенности клиента;
- на основе полученных навыков создадим воронку продаж в автосервисе.

Перед началом обучения мы определим текущий уровень навыков, а по завершению обучения проведем итоговое тестирование для оценки полученных знаний.

В ходе обучения мы вместе с вами разберем практические кейсы. Участники обучения будут получать домашние задания с последующим разбором.

Продолжительность курса: **2 недели**

Обучение проводится по: **понедельникам, средам и пятницам**

Продолжительность каждого занятия: **1,5 часа**

Общая продолжительность: **9 часов**
+ индивидуальная работа с участниками по домашней работе.



ВЕДУЩИЙ ТРЕНЕР
АКАДЕМИИ GROUPAUTO -
ВИТАЛИЙ ЛЕОНОВ

Стоимость обучения:

20 000 рублей за участника

Всем участникам обучения мы дарим скидку на годовой доступ к Учебному порталу Академии.

Успейте зарегистрироваться на обучение.

Доступно всего 20 мест!

РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ:
groupautorussia.ru



ПОДПИШИТЕСЬ
НА НАС:



Темы курса.

«Рост продаж в автосервисе – развиваем коммуникативные навыки»

1. Создание доверительных отношений с клиентом

ЦЕЛЕВАЯ группа:

Коммуникативные сотрудники автосервиса.

ЦЕЛЬ учебного блока:

Создать благоприятную коммуникативную атмосферу с клиентом автосервиса для роста доверия, лояльности и увеличения выручки

СОДЕРЖАНИЕ:

- Ключевые потребности/ценности/желания и мотивы клиента при обращении в автосервис
- Ступени эмоционального состояния клиента автосервиса
- Воронка продаж
- Модель «Айсберг» для построения взаимопонимания и доверительных отношений
- Воронка продаж
- Модель «Айсберг» для построения взаимопонимания и доверительных отношений
- Факторы, влияющие на построение взаимопонимания и доверительных отношений
- Алгоритм для создания доверительных отношений и благоприятного впечатления
- Определение и подстройка под психологические особенности клиента

2. Выявление потребностей и ценностей клиента

ЦЕЛЬ учебного блока:

Выявить потребности и ценности клиента для формирования точного коммерческого предложения, увеличивающего выручку автосервиса и лояльность клиента

СОДЕРЖАНИЕ:

- Воронка продаж в автосервисе
- Ресурсы для создания доверительной атмосферы и благоприятного первого впечатления
- Виды потребностей клиента
- Техника (воронка) задавания вопросов
- Техника активного слушания
- Слова-искры

3. Цена и ценности

ЦЕЛЬ учебного блока:

Прояснить ключевые различия и физический смысл двух однокоренных слов для формирования корректного алгоритма продаж продукта автосервиса.

СОДЕРЖАНИЕ:

- Ключевое понятие и физический смысл термина - ЦЕНА
- Ключевое понятие и физический смысл термина - ЦЕННОСТЬ
- Принцип ценообразования
- Мотивы клиента для совершения покупок

- Характеристики продукта, формирующие ценности для клиента
- Рациональные и эмоциональные характеристики продукта автосервиса
- Алгоритм формирования ценности коммерческого предложения клиенту

4. Характеристика-Преимущества-Выгода

ЦЕЛЬ учебного блока:

Сформировать понятие «техника эффективного показа выгоды (ценности)» по формуле «ХПВ» и алгоритм применения данной техники.

СОДЕРЖАНИЕ:

- Базовые потребности клиента автосервиса
- Мотивы для совершения покупок клиентами автосервиса
- Формула покупки товара и услуг
- Характеристики товара и услуг, формирующие ценности (выгоду) покупки
- Рациональные и эмоциональные характеристики
- Примеры характеристик товара и услуг, формирующих ценности (выгоды) покупки
- Техника пробного закрытия сделки

5. Алгоритмы преодоления возражения клиента «ДОРОГО»

ЦЕЛЬ учебного блока:

Узнать 7 популярных эффективных методов преодоления сопротивления клиента «ДОРОГО» и использовать их в работе.

СОДЕРЖАНИЕ:

- Алгоритм работы с возражениями клиента
- Критический этап алгоритма, который нельзя игнорировать
- Речевые сценарии на этапах работы с возражениями клиента
- 7 вопросов, позволяющих эффективно убрать сопротивление клиента «ДОРОГО»
- Преимущества универсальной техники работы с возражениями «БЕСКОНЕЧНОСТЬ»

6. Заключение сделки

ЦЕЛЬ учебного блока:

Узнать и применять алгоритм заключения сделки. Узнать форс-мажорные обстоятельства этапа, как их не допускать и преодолевать.

СОДЕРЖАНИЕ:

- Этапы эффективного показа ценности/выгоды по формуле «Х-П-В»
- Как увеличить ценность выгоды для клиента?
- Сигналы проявления интереса клиента к покупке
- Стимулирование клиента для совершения покупки
- Техника достойного отказа клиенту
- Информирование клиента об отклонениях от согласованного плана
- Алгоритм объяснения счёта
- Способы заключения сделки:
 - «СУММИРОВАНИЕ ВЫГОДЫ/ЦЕННОСТИ»
 - «DEAD LINE»
 - «СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ/ОТЛОЖЕННАЯ ПРОДАЖА»
 - «ВЫБОР БЕЗ ВЫБОРА»
 - «ТРИ «ДА»
 - «ПОХОЖИЙ СЛУЧАЙ»

7. Ключевые выводы

Сотрудники коммуникативной группы СТО узнают:

- Зачем и как создавать благоприятную коммуникативную атмосферу с клиентом
- Как и зачем выявить потребности и ценности клиента
- Как использовать различие в понятиях 2х однокоренных слов (цена и ценность) для эффективного выявления потребностей и формирования коммерческого предложения клиенту
- Как формировать и эффективно использовать технику эффективного показа выгоды в формате «Х-П-В»
- 7 самых и эффективных методов преодоления распространённого сопротивления клиента «ДОРОГО» перед заключением сделки.
- Какие самые эффективные способы заключения сделки и как применять алгоритм заключения сделки.
- Узнать форс-мажорные обстоятельства этапа выполнения работ и как их не допускать и преодолевать.
- Как создавать и применять речевые модули(скрипты) на этапах воронки продаж в автосервисе.

РАСПИСАНИЕ

учебного курса «Рост продаж в автосервисе – развиваем коммуникативные навыки»

1. **17 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск.**
«Создание доверительных отношений с клиентом»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№1 участниками
 - e. Сдача домашнего задания№1 **(18 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

2. **19 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск.**
«Выявление потребностей и ценностей клиента»
 - a. Предварительное тестирование участника
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№2 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№2 **(20 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

3. **21 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Цена и Ценность»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№3 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№3 **(22 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

4. **24 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Формула: Характеристика-Преимущества-Выгода»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№4 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№4 **(25 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

5. **26 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Алгоритм преодоления возражения «ДОГОРО...»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№5 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№5 **(27 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

6. **28 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Сигналы к заключению сделки»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№6 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№6 **(29 октября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

7. **31 октября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Виды заключения сделки»
 - a. Предварительное тестирование участников
 - b. Вебинар/ZOOM-конференция
 - c. Тестирование участников после вебинара
 - d. Получение домашнего задание№6 участникам
 - e. Сдача домашнего задания№7 **(1 ноября 2022 до 15:00 по МСК)**
 - f. Предоставление обратной связи участниками и отчета ЛПР от тренера

8. **2 ноября 2022: С 10:00 – 11:30 по Мск**
«Подведение итогов»
 - a. Финальное тестирование участников
 - b. Награждение и присвоение on-line сертификатов
 - c. Поздравление и консультация от тренера



Леонов Виталий Анатольевич

Ведущий тренер-консультант по бизнесу запасных частей и послепродажному обслуживанию а/м.

- **Образование** Московский автомобильно-дорожный государственный университет (МАДИ). ДВС (инженер-механик)
- **Дополнительное образование:** специализированные курсы для нетехнических тренеров школы Audi AG и VGR;
- Курсы повышения квалификации ведущих бизнес-школ (CBSB, STI, школы "Арсенал", «Рольф-Академия» др.)
- 2013г– Диплом нетехнического тренера Учебного центра Volkswagen Group. г.Вольфсбург(Германия).

Опыт работы в тренингах и консалтинге:

- с 2021г по н.в. - бизнес-тренер, консультант в компании Академии Groupauto Russia
- с 2015г по 2019г - бизнес-тренер, консультант в компании MSX International
- с 2010г по 2015г - ведущие автомобильные консалтинговые компании («Логосконсалт», Q&Co)

Опыт работы в оперативном бизнесе:

- с 1999г по 2010г- торговые технические центры (бренды Audi, BMW, Citroen, GM, Ford).
В должностях: РОЗЧ; РОС; Тех. Дир; зам. ген. директора ППО.
- с 1990г по 1999г- независимые СТО, магазины оптовой розничной продажи автокомпонентов.
- В должностях: автомеханик; мастер цеха; мастер приёмки а/м, техник склада, продавец-консультант автокомпонентов; руководитель отдела оптовой розничных продаж, руководитель регионального склада запчастей.
- с 1987г по 1990г– научный сотрудник НАМИ