

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»

Т. Вруб

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительная общеразвивающая программа

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Документ: Свидетельство

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения

Срок обучения: 4 недели

Объем программы: 56 ак. ч.

Москва, 2023г.

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Назначение программы.....	3
1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	4
3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	5
3.1. Учебный план.....	5
3.2. Содержание	6
3.3 Календарный учебный график.....	7
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ.....	8
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	8
4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	8
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	9
4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.	9
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	10
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению.....	10
5.2. Критерии оценки знаний слушателей	11
5.3. Фонд оценочных средств	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение программы

Дополнительная общеобразовательная программа дополнительная общеразвивающая программа «15 техник отработки возражений» направлена на получение практических навыков и теоретических знаний, необходимых для понимания основ продаж товаров или услуг на различных рынках сбыта.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей и включает в себя: учебный план, фонды оценочных средств, программу итоговой аттестации, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
3. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Основная цель программы – приобретение слушателем новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций.

Задачи дисциплины

В процессе изучения курса «15 техник отработки возражений» необходимо решить следующие задачи:

- изучить природу и виды возражений;
- научиться работать с возражениями в начале разговора;
- научиться работать с возражениями во время презентации продукта.

2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

К освоению дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Нормативный срок освоения программы – 4 недели.

2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Объем образовательной программы составляет 56 академических часов. Из них 41 академический час самостоятельного обучения, 15 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

В результате обучения слушатели должны будут овладеть следующими знаниями, умениями и навыками:

Знать:

- Понятия сопротивление и возражение клиентов
- Природу и виды возражений
- Техники работы с сопротивлениями
- Причины появления возражений на разных этапах продаж
- Отличия истинных и ложных возражений
- Техники работы с возражениями под каждый этап продаж

Уметь:

- Определять вид и истинность возражений
- Работать с сопротивлениями клиентов
- Применять техники работы с сопротивлениями в своей работе
- Работать с возражениями клиентов на разных этапах
- Применять техники работы с возражениями

Владеть:

- Навыком отработки возражений в начале разговора
- Навыком работы с возражением по свойствам продукта
- Навыком работы с возражением по цене

3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1. Учебный план

для заочной формы обучения с ДОТ и ЭО

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего часов	Из них:		Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе	
1	Откуда берутся возражения	12	10	2	Зачет
1.1	Природа возражений	6	5	1	—
1.2	Виды возражений клиентов	6	5	1	Тестирование
2	Возражения на этапе Установление контакта	14	10	4	Зачет
2.1	Работа с сопротивлением клиента	7	5	2	Тестирование
2.2	Отличия истинных возражений от ложных	7	5	2	Тестирование
3	Возражения после этапа Презентация	28	21	7	Зачет
3.1	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1	6	4	2	Тестирование
3.2	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2	7	5	2	Тестирование
3.3	Техники работы с возражениями при обсуждении цены	7	5	2	Тестирование
3.4	Составление карт по работе с возражениями	8	7	1	Тестирование
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	—	2	Зачет
Всего:		56	41	15	—

3.2. Содержание

Тема 1. Откуда берутся возражения

1. Природа возражений

- Что такое возражение
- Причины возражений, зависящие от продавца
- Причины возражений, не зависящие от продавца
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

2. Виды возражений клиентов

- Возражения и этапы технологии продаж
- Возражения на этапе выявления ЛПРа
- Возражения из-за отсутствия потребности
- Возражения изменениям
- Эмоциональные возражения
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

Тема 2. Возражения на этапе Установление контакта

1. Работа с сопротивлением клиента

- Сопротивление на этапе «Установление контакта»
- Техники работы с сопротивлением
- Практическая отработка
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

2. Отличия истинных возражений от ложных

- Активное слушание и эмоциональное присоединение
- Техники «Что-то еще?» и «Предположим»
- Практическая отработка
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

Тема 3. Возражения после этапа Презентация

1. Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1

- Причины появления возражений после презентации продукта
- 3 техники работы с возражениями
- Практическая отработка
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

2. Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2

- 5 техник работы с возражениями после презентации
- Практическая отработка
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

3. Техники работы с возражениями при обсуждении цены

- Причины появления возражений при обсуждении цены
- Техники работы с возражениями
- Практическая отработка
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.

4. Составление карт по работе с возражениями

- Составление карты отработки возражений
- Составление карты действий при работе с возражениями
- Самостоятельная работа: изучение методических материалов, внешних ресурсов по теме урока.
- ДЗ: Отработать 3-5 возражений своих клиентов на 2-3 техниках с урока, заполнить ответ в таблице и отправить эксперту на проверку

3.3 Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы — 4 недели. Начало обучения — по мере набора группы. Примерный режим занятий: 1-2 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

Примерный режим занятий слушатели определяют самостоятельно, но не более установленного срока обучения. Примерный график освоения программы:

Темы / недели	ВР	1	2	3	4
Откуда берутся возражения	РП	2			
	СР	10			
Возражения на этапе Установление контакта	РП		4		
	СР		10		
Возражения после этапа Презентация	РП			4	3
	СР			9	12
Итоговая аттестация	РП				2

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Образовательный процесс по программе «15 техник отработки возражений» осуществляется преподавателями с профильным высшим или средним профессиональным образованием: квалификация преподавателей соответствует требованиям квалификационных справочников по должности «преподаватель». Все задействованные при реализации программы преподаватели владеют технологиями организации образовательного процесса взрослых, основываются на своем жизненном опыте (бытовом, профессиональном и социальном) и учитывают особенности мышления и эмоционально-волевой сферы слушателей.

В соответствии с Профессиональным стандартом № 01.003 «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 мая 2018 г. № 298н, к преподавателям, обеспечивающим реализацию дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы предъявляются следующие требования:

Требования к образованию и обучению	Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования "Образование и педагогические науки". ИЛИ Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки"
Требования к опыту практической работы	Для старшего педагога дополнительного образования – не менее двух лет в должности педагога дополнительного образования, иной должности педагогического работника.
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Для проведения занятий и самостоятельной работы слушателей в организации имеются помещения, оборудованные компьютерами, проектором, экраном, доской.

Программное обеспечение для обеспечения обучения с ДОТ и ЭО:

Система дистанционного обучения.

Наличие библиотеки учебных материалов в электронном виде

4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа обеспечивается учебно-методическими материалами по всем модулям образовательной программы.

Фонд учебно-научной библиотеки содержит основную и дополнительную учебную, учебно-методическую, научную литературу, справочно-библиографические и периодические издания (в том числе и на электронных носителях) по всем темам и дисциплинам реализуемой программы.

Список литературы

1. Активные продажи 2021/ Николай Рысёв. Литрес, 2021. – 640 с.
2. Мастерство продажи / Мишель Завадский. Электронный ресурс: https://booksafe.net/read/zavadskiy_mishel-masterstvo_prodazhi-249991.html#p2
3. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч/ [Ткаченко Дмитрий]; ООО «Альпина Паблишер»; 2020. - 300 с.
4. Работа с возражениями. Для продавцов и не только/ Ольга Ягудина. Электронный ресурс: <https://litresp.ru/chitat/ru/Я/yagudina-oljga/rabota-s-vozrazheniyami-dlya-prodavcov-i-ne-toljko>
5. Убедили, беру! 178 проверенных приемов продаж / [Александр Левитас]; АСТ; Москва; 2020. – 270 с.

Интернет-ресурсы:

- Контур Журнал – новости и статьи по продажам <https://kontur.ru/articles/prodazhi>
- Бизнес портал – новости, статьи <https://zhazhda.biz/>
- Бизнес портал – новости и полезные статьи www.e-xecutive.ru
- Яндекс.Дзен – полезные блоги <https://zen.yandex.ru/>

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

При реализации дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы используется лекционно-семинарская система, практические занятия, индивидуальные и групповые консультации, мастер-классы и другие интерактивные формы обучения. Интегративно-дифференцированная организация занятий в процессе подготовки слушателей позволяет не только адаптировать образовательный процесс к индивидуальным особенностям и интересам слушателей, но и обеспечить свободу выбора и вариативность образования, сформировать у слушателей стремление к самообразованию, способствовать решению индивидуальных задач развития личности.

Особую значимость на уровне технологии обучения имеет организационно-педагогическое условие, предполагающее организацию самостоятельной работы слушателей как средство формирования профессиональных компетенций. Самостоятельная работа слушателей является обязательной составляющей образовательного процесса подготовки слушателей дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы.

Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Дистанционные образовательные технологии применяются частично.

В учебном процессе могут использоваться следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции с использованием дистанционных образовательных технологий;
- самостоятельная работа с СДО: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций и др.;
- самостоятельная работа с программами контроля знаний (тестами);
- консультации (индивидуальные с применением электронных средств, групповые и предэкзаменационные);
- семинары с использованием дистанционных образовательных технологий;
- коллоквиумы;
- итоговые аттестационные работы.

5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению

Текущий контроль знаний слушателей проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета, который демонстрирует качество полученных навыков, определяет уровень усвоения слушателями учебного и практического материала и охватывает все содержание, установленное соответствующей дополнительной общеобразовательной программой - дополнительной общеразвивающей программой.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования, в том числе с использованием технических возможностей системы СДО.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Свидетельство.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ДОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин учтены все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к применению знаний на практике.

В качестве оценочных средств для проведения текущего контроля и аттестации в целом по всем дисциплинам учебного плана используются как инновационные формы контроля, так и классические.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам дополнительной общеобразовательной программы, учебному плану и обеспечивают оценку качества компетенций, приобретаемых слушателям.

5.2. Критерии оценки знаний слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Владение техниками определения истинности возражения	<ul style="list-style-type: none"> - Применение техник для определения истинности возражения - Использовать активное слушание и эмоциональное присоединение в работе с клиентом 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие возражение клиента - Природы возникновения возражений - Техники, позволяющие перевести ложное возражение в истинное <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять активное слушание - Работать с эмоциональным присоединением - Подбирать подходящую под возражение технику
Работа с сопротивлениями клиентов	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с нежеланием клиента вести диалог - Применение техник, помогающих выйти на презентацию продукта 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие сопротивление клиента - Причин появления сопротивлений - Техник работы с сопротивлениями <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять на практике техники работы с сопротивлениями
Анализ видов возражений	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ вида возражения клиента - Понимание как работать в дальнейшем с каждым видом возражений 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные виды возражений <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Провести анализ вида возражения - Сформировать план корректирующих действий для снятия возражения
Работа с возражениями по свойствам и цене продукта	<ul style="list-style-type: none"> - Составление речевых модулей для работы с возражениями клиентов 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Причины появления возражений после презентации продукта - Техники работы с возражениями по свойства и цене продукта <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять на практике техники работы с возражениями
Составление собственной карты возражений	<ul style="list-style-type: none"> - Применение составленной карты возражений в работе с клиентами 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Методики определения вида возражения - Карты возражений по своему продукту <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Составлять свою карту возражений для подбора подходящей техники отработки

Критерии оценки аттестации – зачета:

1. Оценка «**Зачтено**» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всесторонние знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателей. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.

2. Оценка «**Не зачтено**» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

5.3. Фонд оценочных средств

Тест к уроку «Природа возражений»

1. Что такое возражение?
 1. Иная точка зрения клиента, основанная на другом жизненном опыте
 2. Агрессия клиента, основанная на его страхах
 3. Окончательный отказ от покупки
2. Что такое истинные возражения?
 1. Возражения, основанные на фактах
 2. Полученные в начале разговора
 3. В которых не содержится конкретика
3. По каким причинам клиент не видит преимуществ вашего продукта? (множественный выбор)
 1. Не сформирована потребность
 2. Не купил время при установлении контакта
 3. Презентация проведена без выгод
 4. Озвучили цену без выгод
4. Как снять у клиента убеждение «Продать=впарить»?
 1. Обязательно спрашивать у клиента «Чем вам помочь?»
 2. Озвучивать выгоды от вашего продукта: рассказывать, чем продукт будет полезен конкретному клиенту
 3. Использовать как можно больше шаблонных фраз
5. Какие факторы влияют на доверие клиента? (множественный выбор)
 1. Правильные действия на этапе установления контакта
 2. Экспертность продавца
 3. Резюме во время беседы с клиентом
 4. Обращение на «ты»

Тест к уроку «Виды возражений клиентов»

1. Какие типы возражений существуют в самом начале разговора? (множественный выбор)
 1. «У нас все есть!»
 2. «У вас дорого»
 3. «Только через меня!»
2. Какую тактику выбрать, если ЛППР аргументировал отказ тем, что для него наше предложение уже не актуально?
 1. Работаем через инструменты отстройки от конкурентов
 2. Уточняем про другие компании, собираем рекомендации

3. На каких этапах продаж может встретиться возражение клиента? (множественный выбор)
1. Подготовка к звонку/встрече
 2. Установление контакта
 3. Закрытие сделки
4. Какую тактику выбрать, если клиент видит потенциальные риски для компании при внедрении нашего продукта?
1. Понять личную выгоду
 2. Выявить бизнес-процессы компании
5. Какими могут быть причины эмоциональных возражений? (множественный выбор)
1. Прошлый негативный опыт
 2. Личные проблемы
 3. Все возражения эмоциональные

Тест к уроку «Работа с сопротивлением клиента»

1. Что такое сопротивление клиента?
1. Отказ клиента от покупки, так как он не видит в товаре явной потребности
 2. Вопрос клиента, на который продавцу следует дать убедительный ответ
 3. Стремление потенциального клиента как можно быстрее закончить общение с менеджером по продажам без установления взаимодействия и рассмотрения прайса
2. Выберите причины сопротивления контакту? (множественный выбор)
1. Потеря ценности предложения
 2. Личностная защита от всего нового
 3. Сложившиеся отношения клиента с конкурентом
3. Что НЕ стоит делать для снижения сопротивления клиента?
1. Сразу использовать все «козыри» своего предложения, чтобы вызвать интерес у клиента
 2. Договариваться о повторном звонке, если клиент не готов общаться сейчас
 3. Покупать время после того, как клиент согласился на разговор
4. Какая из техник работы с сопротивлениями позволяет поднять вашу экспертность и попасть в проблему клиента?
1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк
5. Какая из техник переводит сопротивление клиента в принципиальное согласие?
1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк

Тест к уроку «Отличия истинных возражений от ложных»

1. Выберите признак истинных возражений:
1. Конкретные возражения, основанные на фактах
 2. Короткие возражения, основанные на мыслях клиента
 3. Любые возражения поступающие на этапе презентации
2. Какое определение термина «активное слушание» верное?
1. Вид слушания, в котором вы критически оцениваете каждое слово собеседника
 2. Вид слушания, в котором вы проявляете заинтересованность в собеседнике и его словах
 3. Вид слушания, в котором участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств
3. Выберите верный вариант эмоционального присоединения:
1. «Понимаю, о чем вы...»
 2. «Услышал вас...»

3. «Да, вопрос цены однозначно важен. Именно поэтому...»
4. Выберите верный вариант вопроса для техники «Что-то еще?»:
 1. «Помимо того, что вы сказали, что еще вас останавливает от покупки?»
 2. «Что-то еще вам нужно?»
 3. «Вы что-то еще хотите спросить?»
5. Выберите правильный вариант вопроса для техники «Предположим»:
 1. «Предположим, вы купили наш продукт. Как думаете, вы довольны?»
 2. «Если я предоставлю развернутую информацию, подтверждающую рентабельность сервиса для вашего бизнеса, будете готовы перейти к вопросу приобретения?»
 3. «Если я сегодня пришлю счет, оплатите завтра?»

Тест к уроку «Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1»

1. Что из перечисленного НЕ является причиной появления возражения после презентации продукта?
 1. Недостаточность знаний о продукте у менеджера
 2. Неуверенность и сомнения менеджера
 3. Личностная защита от всего нового
2. Какой вопрос лежит в основе техники «Изоляция возражения»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
3. Какой вопрос лежит в основе техники «Возражение в уточнение»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
4. В какой технике мы сопоставляем цену и ценность предложения?
 1. Изоляция возражения
 2. Весы
 3. Возражение в уточнение
5. Какая основная суть заложена в Трансформатор возражений?
 1. Перевод возражения с менеджерского языка на клиентский: «Дорогой продавец, объясни мне, пожалуйста...»
 2. Пояснение клиенту на языке выгод решение его потребностей: «Это позволит вам...»
 3. Перевод возражения клиента в свое видение ситуации: «Дорогой клиент, посмотри на ситуацию иначе...»

Тест к уроку «Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2»

1. Выберите верный вариант техники «Думают-Думал-Понял»
 1. «Многие думают так же, как вы. Я и сам так думал. Вместе с тем, когда я подробнее изучил наш продукт, понял...»
 2. «Все думают неправильно, я над этим долго думал и понял, что ...»
 3. «Так уже давно никто не думает, я думал, вы современнее. Сейчас понял, что это не так»
2. В чем смысл техники «Бумеранг»?
 1. Использовать возражение клиента как аргумент
 2. Повторить дословно то, что сказал клиент
 3. Вернуться к клиенту через некоторое время
3. В чем смысл техники «Сдвиг в позитивное прошлое»?
 1. Показываем клиенту, что раньше все было гораздо лучше
 2. Показываем клиенту, что так хорошо, как раньше, уже не будет

3. Показываем клиенту, что перемены зачастую приносят пользу
4. Выберите верный пример техники «Сдвиг в негативное прошлое»:
 1. «Вспомните, когда вы покупали что-то дешевое. Всегда ли это оказывалось безопасным и качественным?»
 2. «Вспомните, в каком году вы начали свой бизнес?»
 3. «Вспомните, когда вы планировали начать развиваться?»
5. В чем смысл техники «Сдвиг в будущее»?
 1. Показываем выгоды, которые клиент получит, сотрудничая с нами
 2. Показываем, сколько клиенту нужно будет заплатить нам
 3. Показываем, как клиенту отправят закрывающие документы после оплаты

Тест к уроку «Техники работы с возражениями при обсуждении цены»

1. Что ждёт клиента от покупки дешевого и качественного продукта? (множественный выбор)
 1. В будущем не потребуется дополнительных расходов
 2. Долгое ожидание
 3. Простой в деятельности
2. Что из перечисленного является причинами появления возражения при обсуждении цены? (множественный выбор)
 1. Во время презентации продукта не приведена экономическая выгода от сделки
 2. Недостаточность знаний о продукте у менеджера
 3. При закрытии сделки цена продукта не была озвучена по технике сэндвича
3. Какие результаты мы хотим достичь, используя технику «Метод Франклина»? (множественный выбор)
 1. Показать контраст плюсов и минусов предложения
 2. Подвести итог
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и несущественных
4. Какой из алгоритмов относится к технике «Метод салями»?
 1. Разделить возражение клиента на плюсы и закрепить несущественным минусом
 2. Отработать возражение клиента и отработать разными техниками, озвучивая все возможные выгоды
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и отработать каждое по отдельности
5. Какие действия помогут обосновать стоимость продукта самому себе? (множественный выбор)
 1. Посмотреть на продукт через «решение проблем»
 2. Свести всех клиентов к единому портрету
 3. Подготовить речевые модули

Тест к уроку «Составление карт по работе с возражениями»

1. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Установления контакта»?
 1. Сдвиг в будущее
 2. Весы
 3. Предположим
2. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Презентация»?
 1. Метод салями
 2. Бумеранг
 3. Что-то еще
3. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Закрытие сделки»?
 1. Метод Франклина
 2. Сдвиг в прошлое
 3. Крюк

4. Что делать, если в самом начале разговора вы понимаете, что разговариваете не с ЛПР?
 1. Извиниться и закончить разговор
 2. Продолжить спокойно разговор, чтобы рассказать ему о своем продукте
 3. Работать по схеме отработки возражений при проходе секретарей
5. Какую пользу принесет клиенту ваше предложение, если он не пользуется услугами ваших конкурентов? (множественный выбор)
 1. Улучшение бизнес-процессов
 2. Много скидок и бонусов лично от вас
 3. Получение дополнительной выгоды

Итоговое тестирование

1. Что такое возражение?
 1. Иная точка зрения клиента, основанная на другом жизненном опыте
 2. Агрессия клиента, основанная на его страхах
 3. Окончательный отказ от покупки
2. По каким причинам клиент не видит преимуществ вашего продукта? (множественный выбор)
 1. Не сформирована потребность
 2. Не купил время при установлении контакта
 3. Презентация проведена без выгод
 4. Озвучили цену без выгод
3. Какую тактику выбрать, если ЛПР аргументировал отказ тем, что для него наше предложение уже не актуально?
 1. Работаем через инструменты отстройки от конкурентов
 2. Уточняем про другие компании, собираем рекомендации
4. Какую тактику выбрать, если клиент видит потенциальные риски для компании при внедрении нашего продукта?
 1. Понять личную выгоду
 2. Выявить бизнес-процессы компании
5. Что такое сопротивление клиента?
 1. Отказ клиента от покупки, так как он не видит в товаре явной потребности
 2. Вопрос клиента, на который продавцу следует дать убедительный ответ
 3. Стремление потенциального клиента как можно быстрее закончить общение с менеджером по продажам без установления взаимодействия и рассмотрения прайса
6. Выберите причины сопротивления контакту? (множественный выбор)
 1. Потеря ценности предложения
 2. Личностная защита от всего нового
 3. Сложившиеся отношения клиента с конкурентом
7. Какая из техник переводит сопротивление клиента в принципиальное согласие?
 1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк
8. Выберите признак истинных возражений:
 1. Конкретные возражения, основанные на фактах
 2. Короткие возражения, основанные на мыслях клиента
 3. Любые возражения поступающие на этапе презентации
9. Выберите верный вариант эмоционального присоединения:
 1. «Понимаю, о чем вы...»
 2. «Услышал вас...»
 3. «Да, вопрос цены однозначно важен. Именно поэтому...»
10. Выберите правильный вариант вопроса для техники «Предположим»:
 1. «Предположим, вы купили наш продукт. Как думаете, вы довольны?»

2. «Если я предоставлю развернутую информацию, подтверждающую рентабельность сервиса для вашего бизнеса, будете готовы перейти к вопросу приобретения?»
3. «Если я сегодня пришлю счет, оплатите завтра?»
11. Какой вопрос лежит в основе техники «Изоляция возражения»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
12. В какой технике мы сопоставляем цену и ценность предложения?
 1. Изоляция возражения
 2. Весы
 3. Возражение в уточнение
13. Какая основная суть заложена в Трансформатор возражений?
 1. Перевод возражения с менеджерского языка на клиентский: «Дорогой продавец, объясни мне, пожалуйста...»
 2. Пояснение клиенту на языке выгод решение его потребностей: «Это позволит вам...»
 3. Перевод возражения клиента в свое видение ситуации: «Дорогой клиент, посмотри на ситуацию иначе...»
14. В чем смысл техники «Бумеранг»?
 1. Использовать возражение клиента как аргумент
 2. Повторить дословно то, что сказал клиент
 3. Вернуться к клиенту через некоторое время
15. Выберите верный пример техники «Сдвиг в негативное прошлое»:
 1. «Вспомните, когда вы покупали что-то дешевое. Всегда ли это оказывалось безопасным и качественным?»
 2. «Вспомните, в каком году вы начали свой бизнес?»
 3. «Вспомните, когда вы планировали начать развиваться?»
16. В чем смысл техники «Сдвиг в будущее»?
 1. Показываем выгоды, которые клиент получит, сотрудничая с нами
 2. Показываем, сколько клиенту нужно будет заплатить нам
 3. Показываем, как клиенту отправят закрывающие документы после оплаты
17. Какие результаты мы хотим достичь, используя технику «Метод Франклина»? (множественный выбор)
 1. Показать контраст плюсов и минусов предложения
 2. Подвести итог
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и несущественных
18. Какой из алгоритмов относится к технике «Метод салями»?
 1. Разделить возражение клиента на плюсы и закрепить несущественным минусом
 2. Отработать возражение клиента и отработать разными техниками, озвучивая все возможные выгоды
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и отработать каждое по отдельности
19. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Установления контакта»?
 1. Сдвиг в будущее
 2. Весы
 3. Предположим
20. Что делать, если в самом начале разговора вы понимаете, что разговариваете не с ЛПР?
 1. Извиниться и закончить разговор
 2. Продолжить спокойно разговор, чтобы рассказать ему о своем продукте
 3. Работать по схеме отработки возражений при проходе секретарей