

«Отношения, приносящие нам прибыль или как развивать свою клиентскую базу?»



Клиентская база – это наш ресурс. В ее формирование мы вкладываем массу усилий. Найти нового клиента, довести его до первой сделки, а потом добиться регулярных покупок – гораздо сложнее, чем потом, когда он уже стал покупателем, вести и обслуживать его.

Именно поэтому, мы часто не уделяем должного внимания активной работе с имеющимися клиентами.

- И они уходят.
- Или берут мало.
- Или берут все реже и реже.
- А, может быть, просто не увеличивают объемы закупок у нас, а берут еще в нескольких других местах.

Сколько же мы теряем от этого?

И как избежать подобных сценариев?

Обо всем этом – на тренинге **«Отношения, приносящие нам прибыль, или как развивать свою клиентскую базу?»**

И не только.

Наша совместная с вами работа значительно шире, чем только ваше участие в тренинге.

Мы не просто даём вам новые знания, не просто делаем много практических упражнений для формирования нужных навыков.

Мы остаёмся с вами и после тренинга. Сопровождаем вас и помогаем внедрять новые методы работы.

Ведь самое главное – это не знания сами по себе.

А то, как мы будем их применять в реальной жизни. И какой результат мы получим.

Результат тренинга и последующего сопровождения:

Вы настраиваете систему активной работы с клиентской базой. Перестаете «ждать у моря погоды», а активно увеличиваете частоту покупок и обороты уже имеющихся клиентов.

Программа тренинга

1. Работа с клиентской базой – это продажи или обслуживание клиента? Почему выгоднее продавать, а не ждать, когда клиент сам сделает новый заказ?
2. Почему клиенты уходят? Что привлекает их у наших конкурентов?
3. Формирование лояльности и приверженности клиента, как основная задача развития клиентской базы.
 - Лояльность, выстроенная через личные отношения.
 - Лояльность, выстроенная через выгоду.
4. Последовательность действий для выстраивания долгосрочных отношений с клиентом:
 - Необходимые регулярные взаимоотношения с клиентом: звонок после покупки, планирование, анализ.
 - Кто наш клиент? В чем его потребности, и какие у него зоны роста? **Практика.** Сбор информации о клиенте, выявление потребностей.
 - Продуктовая линейка: программа развития клиента. Продаем больше, продаем чаще, формируем потребности. **Практика.**
 - Каналы для выстраивания регулярных персональных коммуникаций. Какие есть и какие подходят конкретно для нашего бизнеса? Настройка системы. **Практика.**
 - Информационные поводы регулярных коммуникаций. **Практика.**
 - Система учета коммуникаций. CRM, как необходимый ресурс планомерной и регулярной работы на развитие базы.
 - RFM-анализ, как инструмент контроля состояния клиентской базы. **Практика.** Сегментируем базу по частоте покупок, дате последней покупки и сумме оплат.
 - Реактивация клиентов – возвращение ушедших или находящихся в зоне риска.

Сопровождение после тренинга:

В целях помощи вам во **внедрении новых методов в свою работу**, к каждому участнику (купившему пакет Business) **прикрепляется персональный бизнес-наставник.**

Наставник помогает вам в быстром и устойчивом внедрении новых технологий и осуществляет общее **Полевое сопровождение** (продолжительность – 1 месяц).

Что в него входит?

1. Одна 1-часовая скайп-консультация с целью анализа качества использования новых методов, помощи в работе.
2. Ответы на письменные вопросы (неограниченное количество в течение 1 месяца).
3. Рекомендации по подбору профессиональной литературы.

Форматы участия в тренинге:

Содержание пакета	Standard	Business
Прохождение тренинга, продолжительность 1 день	Да	Да
Рабочие тетради	Да	Да
Сертификаты о прохождении тренинга	Да	Да
Видеозаписи теоретической части	Да	Да
Фотографии с тренинга	Да	Да
Полевое сопровождение	Нет	Да
Стоимость пакета:	6 900 руб.	9 900 руб.

Автор и ведущий тренинга

Виктория Мельник

бизнес-консультант, бизнес-тренер, к.и.н.

- Персональный консультант по вопросам управления в компаниях малого бизнеса.
- Специалист по построению системы продаж (B2B, B2C).
- Консультант в области построения системы продаж в компаниях, клиентского сервиса и управления персоналом.
- Бизнес-тренер по продажам, переговорам, коммуникациям.
- Бизнес-наставник.
- Учредитель и директор консалтингового агентства «Инструменты для бизнеса».
- В качестве бизнес-консультанта и бизнес-тренера успешно реализовала более 150-ти консалтинговых и обучающих офф-лайн проектов.



[Посмотреть подробную информацию о консультанте](#)

Дата проведения тренинга: 28 ноября 2018 г.

Место проведения: г. Новосибирск

Так же проводится и в корпоративном формате в любом городе России

Не забудьте сохранить себе PDF программы

Чтобы подать заявку на тренинг, пишите: training-centre@bk.ru

Или звоните:



Тел.: +7 (383) 248-30-70

Тел.: +7 (923) 104-13-26