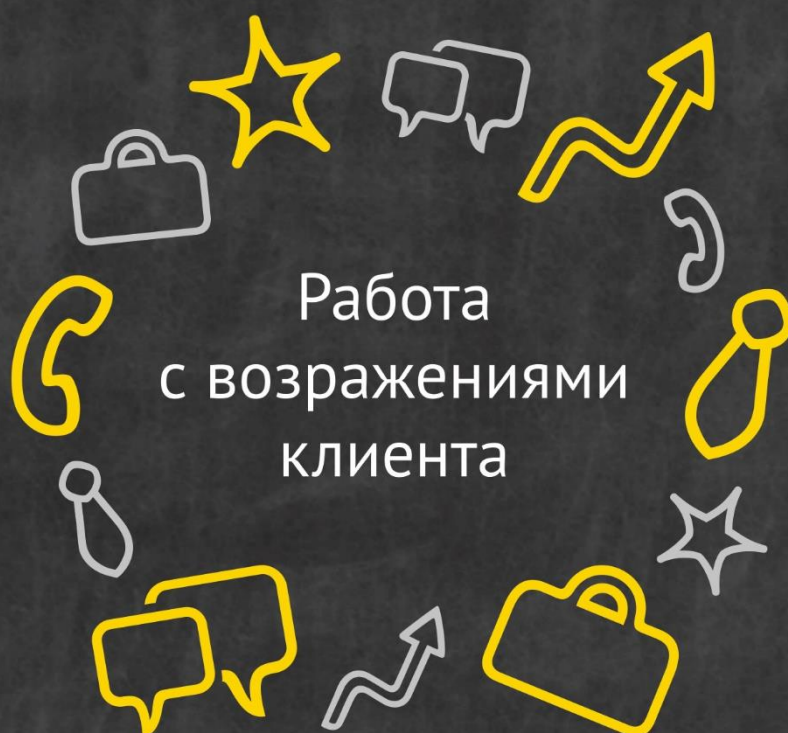


Карты Продашь!



Методическое пособие



КАРТЫ «Работа с возражениями клиента» (методическое пособие с примерами игр)

Набор игральных карт предназначен для отработки темы «Работа с возражениями/претензиями/конфликтами». Такие карты – прекрасный инструмент для обучения и развития менеджеров по продажам.

Комплект включает в себя 54 карты разных мастей:

- Возражения по продукту/деньгам.
- Возражения по условиям.
- Претензии/наезды/конфликт.
- Соппротивление общению.

Общее число возражений, вопросов, эмоциональных фраз – 52. Также в колоде содержится 2 джокера, которые можно использовать для создания большего интереса к игре.

Игры могут быть проведены как в ходе тренинга по продажам (например, для того, чтобы закрепить тему «Работа с возражениями» или «Конфликтные ситуации с клиентом») или отдельно для того, чтобы максимально подробно отработать навыки работы с клиентами в сложных ситуациях.

Идеальное количество участников для игр – 7-10 человек. Но даже и при большой группе можно организовать процесс игры таким образом, чтобы каждый смог поучаствовать.

На картах зафиксированы основные возражения, которые встречаются в разных сферах. Если какое-то из возражений нетипично для участников, то ведущий может его переформулировать/заменить на подходящее.

Идеи:

- Ведущий может выбрать из колоды те возражения, которые максимально часто встречаются в продажах тех участников, которые играют.
- Будет здорово, если перед игрой вы дадите небольшую инструкцию о том, как работать с возражениями или покажете учебный видеофильм, который продемонстрирует необходимые инструменты.
- В картах есть туз, на котором написано **«Ваше возражение»**. Это возможность для участников добавить возражения, с которыми они сталкиваются в жизни, на которые еще не отработали в игре.
- **На картах есть дополнительные надписи:**
«Пропустите ход» – следующий игрок пропускает ход. **«Возьмите карту»** – следующий игрок берет дополнительную карту из колоды. **«Возьмите 2 карты»** – следующий игрок берет 2 дополнительных карты. **«Круг взял по карте»** – все участники, кроме ходившего, берут по дополнительной карте из колоды. **«Закажите масть»** – игрок, положивший эту карту на кон, может назначить новую масть для следующего игрока.
Ведущий может не использовать это в играх, а может усложнить процесс и предложить участникам выполнять эти действия.

Купить карты «Работа с возражениями клиентов» - <http://stan.prodach.ru/cards/>

Игра «Поработай с возражениями»

Ведущий раздает каждому участнику 4 карты (если группа большая, то можно 3). Одна карта кладется на кон. Первый игрок отвечает на фразу, написанную на карте, а ведущий контролирует правильность ответа. Если у участника возникают сложности, то ведущий подсказывает/просит помочь группу. Далее игрок кладет карту той же масти (черви на черви) или того же достоинства (валет на валет), или «Джокер». Если у игрока нет подходящих карт, то он берет карту из колоды. Если ему не везет и дальше, то ход переходит к следующему игроку. Если же у него появилась подходящая карта, то он ее кладет и на полученное возражение отвечает следующий игрок.

Разумеется, **выигрывает** тот игрок, у которого быстрее всех заканчиваются карты, а **проигрывает** тот, у кого последнего остаются карты на руках.

Усложнить игру следующим образом:

- Если участник затрудняется ответить на фразу, написанную на карте, то он берет дополнительную (штрафную) карту, а на возражение отвечает следующий игрок.
- При завершении колоды часть, лежащая вверх «лицом», переворачивается вниз и игра продолжается.

Игра «Найди ответ максимально быстро»

Участники получают одну из карт от ведущего, их задача – максимально быстро сориентироваться и ответить на полученное возражение. Ведущий проверяет корректность ответа.

Игра «Дурак»

За основу берутся правила известного «Дурака», только участники в процессе отвечают на возражения, которые им попадают в картах.

Удачного обучения и развлечения!

Звоните: 8 (800) 250-65-58; 8 (3852) 585-535.

Пишите: you@prodasch.ru; school@prodasch.ru.

Читайте: www.prodach.ru; www.q522.ru.

В гости: Российская Федерация, Алтайский край,
г.Барнаул, ул.Пушкина, 38Б, оф. 306.

Еще больше полезных знаний:

facebook.com/prodash; vk.com/prodash.



**Школа
Продашь!**