

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ВЫСШАЯ ШКОЛА МЕНЕДЖМЕНТА

Т. А. Солтицкая

ТРЕНИНГ ПРОДАЖ

Учебное пособие

4-е издание

Издательство «Высшая школа менеджмента»

Издательский дом Санкт-Петербургского государственного университета

2008

УДК 338
ББК 65.011.3
С60

Рецензенты: д-р экон. наук, проф. **И. В. Андреева**
(С-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов),
Н. М. Кирюханцева (директор
по управлению персоналом ЗАО «Лаверна»)

*Печатается по решению
Редакционно-издательского совета
Санкт-Петербургского государственного университета*

С60 **Солтицкая Т.А.** Тренинг продаж: Учеб. пособие / Т. А. Солтицкая; Высшая школа менеджмента СПбГУ. — 4-е изд. — СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента»; Издат. дом С.-Петербург. гос. ун-та, 2008. — 208 с.

ISBN 978-5-9924-0023-6

Учебное пособие представляет собой руководство по тренингу продаж. Анализируются универсальные принципы корпоративного обучения, разработанные в мировой практике бизнеса, исследуются примеры и проблемы отечественной практики обучения продажам.

Описываются последовательные шаги по организации системного и эффективного обучения продажам персонала фирмы, перечень форм и методов обучения продажам, разбор концепций построения тренинга продаж, сценарии тренинга продаж для организации.

Для студентов и слушателей специальности «Управление персоналом», менеджеров по персоналу, тренеров и преподавателей.

ББК 65.011.3

© Т. А. Солтицкая, 2001
ISBN 978-5-9924-0023-6 © Высшая школа менеджмента СПбГУ, 2001

Содержание

Введение	7
Модуль 1. Организация обучения продажам в компании	11
Блок 1. Принципы эффективного обучения продажам	12
Блок 2. Планирование обучения продажам	18
Блок 3. Результаты тренинга продаж	21
Блок 4. Мотивы заказчика тренинга продаж	27
Блок 5. Тренер по продажам.....	30
Блок 6. Внутреннее позиционирование (PR) тренинга продаж	36
Блок 7. Где искать тренера, если в фирме нет своего преподавательского штата	39
Блок 8. Где проводить тренинг продаж	45
Блок 9. Посттренинговая деятельность в организации	57
Блок 10. Продажа тренинга	61
Блок 11. Итоги организационной работы	66
Модуль 2. Методология обучения продажам	68
Блок 12. Формат целей тренинга ABCD	71
Блок 13. Формулировка целей тренинга продаж	72
Блок 14. Выбор базовой концепции и технологии обучения ..	75
Блок 15. Формы обучения продажам	109
Блок 16. Методы обучения продажам	112
Блок 17. Итоги работы по формированию программы тренинга продаж	115
Модуль 3. Сценарии тренинга продаж	116
Блок 18. Сценарий процессного тренинга продаж	117
Блок 19. Сценарий социально-психологического тренинга продаж	135
Блок 20. Сценарий тренинга «Переговоры по продажам»	152
Блок 21. Сценарий тренинга продажи-презентации	167
Блок 22. Сценарий тренинга-семинара «Стратегия и стандарты сервиса»	175
Блок 23. Тренинг для менеджеров по продажам в инокультурной среде	191
Приложение	194
Словарь основных терминов	206
Литературные и сетевые источники	209