

Частное учреждение образования
«Центр повышения квалификации
руководящих работников и специалистов
«Финансово-банковская школа»



УТВЕРЖДАЮ
Директор

13.03.2014

Д.В.Горюнов

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

13.03.2014 №101/2429

г. Минск

тренинга по теме «Кросс-продажа розничных продуктов и услуг», код программы: CSDP, 8 ак.ч.

Цель.

Подготовить слушателя к взаимовыгодной кросс-продаже и эффективному взаимодействию с клиентом непосредственно в процессе продажи. Предоставить инструменты, необходимые для непосредственной работы.

Задачи.

1. Объяснить важность кросс-продажи.
2. Описать типичные розничные продукты/услуги, их особенности и преимущества.
3. Отработать процесс кросс-продажи на примерах.

Содержание.

1. Зачем применять технологию кросс-продаж?
2. Цикл кросс-продажи.
3. Типовые депозитные продукты.
4. Интерпретация подсказок клиентов и выявление нужд.
5. Кросс-продажа, соответствующая потребностям.
6. Ответы на вопросы и возражения.
7. Закрытие продажи или перенаправление.