

# «Up-Selling-ի և Cross-Selling-ի հիմունքներ»

## Դասընթացի բովանդակությունը

### 1. Ներածություն

- ❖ Վաճառքը՝ որպես հաճախորդի սպասարկման գործիք
- ❖ Վերանայելով ձեր դերը որպես հաճախորդի սպասարկող
- ❖ Արժեքի ավելացման երկու եղանակ (cross-selling և up-selling).  
գույակցելով ունեցածը հաճախորդի կարիքին

### 2. Փուլ առաջին. ողջուն

- ❖ Ողջուն և ներկայացում «դեմ առ դեմ»: Առաջին տպավորության ազդեցությունը հաճախորդի հետ հետագա աշխատանքի արդյունավետության վրա
- ❖ Հասկանալով հաճախորդի գնման դրդապատճառները

### 3. Փուլ երկրորդ. կարիքների գնահատում

- ❖ Հասկանալով ինչու է հաճախորդը եկել ձեզ մոտ
- ❖ Ձուգակցելով սպասարկումը և վաճառքի հնարավորությունը
- ❖ Արդյունավետ հարցադրման և ակտիվ լսողության հմտություններ
- ❖ Հասկանալով հաճախորդի թաքնված և բացահայտ կարիքները
- ❖ Արդյունավետ հաղորդակցման տարրեր. ոչ վերբալ հաղորդակցման տարրերի ընկալում և ճիշտ օգտագործում

### 4. Փուլ երրորդ. ծառայությունների ներկայացում

- ❖ Ծառայությունների արդյունավետ ներկայացում. տարբերելով մեր առաջարկի հատկանիշները և առավելությունները
- ❖ Ավելացնելով արժեքը cross-selling-ի միջոցով: Cross-selling –ի համար անհրաժեշտ քայլերը
- ❖ Ավելի մեծ և ավելի լավ կամ up-selling –ի առանձնահատկությունները. Ինչ, Ինչու և Երբ կամ up-selling –ի հիմնաքարերը

### 5. Փուլ չորրորդ. աշխատանք առարկումների հետ

- ❖ Աշխատանք առարկումների հետ տիպայնության համապատասխան

### 6. Փուլ հինգերորդ. վաճառքի և սպասարկման ավարտ

- ❖ Վաճառքի ավարտի բանավոր և ոչ բանավոր ազդանշաններ
- ❖ Ցտեսություն կամ սպասարկման ավարտ