



## Психология продаж.фтп\_БАК\_н/с

- 1 ... – это процесс, в котором продавец и покупатель совершают обмен ценностями
- 2 Определите последовательность этапов процесса продажи:
- 3 Неверно, что в систему продаж включается...
- 4 Неверно, что существует... подход к пониманию продаж
- 5 Продажи можно охарактеризовать как...
- 6 Важным этапом процесса продаж является...
- 7 Эффективный менеджер по продажам должен...
- 8 Успешным продажам наиболее способствует...
- 9 Анализ рынка способствует...
- 10 Целью аналитики продаж является...
- 11 Определите порядок этапов системы продаж:
- 12 Установите соответствие между инструментом продаж и его функцией:
- 13 Процесс активного поиска клиентов – это...
- 14 Установите соответствие между этапами процесса продаж и их влиянием на конечный результат:
- 15 Неверно, что к дополнительным целям процесса продаж относится...
- 16 ... продажи – это продажа товаров или услуг от одной компании другой
- 17 Послепродажное обслуживание – это...
- 18 Основная цель техники холодных звонков заключается в...





- 19) Установите последовательность этапов закрытия сделки:
- 20) ... продажи – это продажи, которые осуществляются через живое общение, при непосредственном контакте с клиентов
- 21) Продюсерский центр разрабатывает новую маркетинговую стратегию для продвижения музыкального фестиваля. Основной целью является увеличение продаж билетов на 30% по сравнению с прошлым годом. Маркетинговая команда рассматривает различные способы продвижения и анализирует, как каждый из них может повлиять на продажи. Какой из предложенных вариантов является наиболее эффективным инструментом для достижения данной цели?
- 22) Набор стратегий методов и навыков для эффективной реализации товаров или услуг – это... продаж
- 23) Определите порядок этапов ведения клиента от первого знакомства до продажи:
- 24) Техника продаж, при которой продавец использует эмоциональные аспекты для мотивации покупателя – это техника...
- 25) Для создания доверия между покупателем и продавцом чаще всего используют метод...
- 26) Установите соответствие между элементами процесса продаж с их характеристиками:
- 27) Определите порядок этапов работы с возражениями:
- 28) Метод продаж... подразумевает анализ конкурентов и их предложений
- 29) «Презентация продукта» играет роль... в процессе продажи
- 30) Для повышения уровня доверия клиента на этапе начала продаж чаще всего используется...
- 31) ... – это ценность, которую получает клиент благодаря преимуществу
- 32) Установите соответствие между техниками работы с клиентом с их предназначением:
- 33) Техника... позволяет продавцу глубже понять мотивы клиента





- 34) Продажа продукта на основе его уникальных характеристик – это...
- 35) Искреннее и обоснованное сомнение, когда человек имеет в виду то, что говорит – это... возражение
- 36) ... продаж – это наука, направленная на изучение закономерностей в поведении потребителей и использовании их для повышения объемов продаваемых товаров
- 37) Определите порядок шагов анализа потребностей клиента:
- 38) Ключевым элементом в технике активного слушания при продажах является...
- 39) В удержании ключевых клиентов помогает метод...
- 40) Подход... базируется на принципе предвосхищения вопросов клиента
- 41) Увеличить доверие к продавцу и к бренду в целом помогает метод...
- 42) Представьте, что Вы продюсер нового юмористического шоу и вам требуется продать его одной из ведущих телевизионных станций. Ваша задача — убедить главного редактора канала в том, что шоу стоит купить. Какой из подходов будет наиболее эффективным?
- 43) Самоорганизация продавца включает в себя...
- 44) Главная цель тайм-менеджмента для продавца заключается в...
- 45) Профессиональное выгорание – это...
- 46) Определите порядок процесса продаж:
- 47) Для успешного продавца наиболее важными качествами являются...
- 48) Лучше понять клиента помогает метод...
- 49) Определите последовательность этапов самоанализа:
- 50) Организация дня продавца включает в себя задачи продавца по...
- 51) Установите соответствие между этапом взаимодействия с клиентом и основной задачей на этом этапе:





- 52 К профессиональному выгоранию может привести...
- 53 ... – это процесс обмена информацией
- 54 Осознание и принятие человеком текущих задач, с ответственностью за результат и контролем за их выполнением – это...
- 55 Неверно, что при организации встречи с клиентом следует...
- 56 Наиболее эффективным для продавца является... стиль общения
- 57 Эмоциональный интеллект продавца – это...
- 58 Неверно, что к оценке эффективности работы продавца относится показатель...
- 59 Неверно, что улучшить самоорганизацию продавца помогает метод...
- 60 Ассертивное поведение – это...
- 61 Для решения конфликтов с клиентами наиболее эффективна коммуникация через...
- 62 ... – это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью аффирмаций, визуализации и дыхания
- 63 Представьте, что продюсер event-мероприятий, и у вас назначена встреча с потенциальным клиентом на 15:00. В этот же день у вас множество мелких задач, включая подготовку документов и организацию звонков с поставщиками. Что вам следует сделать, чтобы оптимально организовать свой рабочий день?
- 64 Ключевой фактор в управлении взаимоотношениями с клиентом – это...
- 65 Неверно, что к стратегии удержания клиентов относится...
- 66 Способствовать повышению удовлетворенности клиента может...
- 67 Для установления долгосрочных отношений с клиентом лучше всего подходит метод...
- 68 Понять потребности клиента лучше всего помогает...





- 69 CRM-система используется для...
- 70 Причины и влияния, которые побуждают покупателя выбирать конкретный продукт, вместо любых других – это... клиента
- 71 Метод... – это активное слушание в общении с клиентом
- 72 Для персонализации услуг компании необходимо использовать...
- 73 Установите соответствие между техникой в области управления взаимоотношениями с клиентом и её примером:
- 74 Определите порядок этапов обработки жалобы клиента:
- 75 Определите порядок действий при внедрении CRM-системы:
- 76 Аналитика в управлении взаимоотношениями с клиентами...
- 77 ... клиента – это те идеи, обозначения и убеждения, которые покупатель рассматривает как важные и значимые
- 78 Реагировать на запросы клиентов важно для того, чтобы...
- 79 Установите порядок действий при создании эффективной стратегии клиентского сервиса:
- 80 Неверно, что существует уровень лояльности клиента «...»
- 81 Установите соответствие между типами проблемных покупателей и их характеристиками:
- 82 ... – это паттерны, которые используются для определения допущенной в сознание информации
- 83 Факторы, побуждающие конкретного человека покупать продукт или услугу – это... клиентов
- 84 Представьте, что вы организуете крупное мероприятие для известной компании. В процессе подготовки вы обнаружили, что некоторые клиенты недовольны задержками в ответах на их запросы. Как лучше всего решить эту проблему?
- 85 Слушание в продажах играет роль...
- 86 Контроль в системе продаж выполняет функцию...





- 87 Анализ конкурентов для продавца...
- 88 Неверно, что к внутренним ресурсам системы продаж относится...
- 89 Психологическая техника, помогающая укрепить отношения с клиентом – это...
- 90 Бизнес-процесс в продажах выполняет функцию...
- 91 Работу с возражениями клиента лучше начать с...
- 92 B2B продажа отличается от B2C тем, что в...
- 93 Продажи, при которых клиент сам нашел продавца через рекламу или рекомендации – это... продажи
- 94 Основная цель техники холодных звонков заключается в...
- 95 ... продажи – это продажи, где конечный потребитель заказывает мероприятие для себя, а продавец напрямую взаимодействует с клиентом
- 96 Установите соответствие между видами продаж и определениями к ним:
- 97 Стоимость и возможности скидок обсуждается на этапе...
- 98 Правильно организованная система продаж в компании...
- 99 Анализ прошлых продаж помогает...
- 100 Условия совершения сделки следует обсуждать на этапе...
- 101 Установите соответствие между этапами процесса продаж и их влиянием на конечный результат:
- 102 Процесс активного поиска клиентов – это...
- 103 Установите соответствие между инструментом продаж и его функцией:
- 104 Установите последовательность этапов закрытия сделки:
- 105 Набор стратегий методов и навыков для эффективной реализации товаров или услуг – это... продаж





- 106) Определите порядок этапов ведения клиента от первого знакомства до продажи:
- 107) Техника продаж, при которой продавец использует эмоциональные аспекты для мотивации покупателя – это техника...
- 108) Для создания доверия между покупателем и продавцом чаще всего используют метод...
- 109) Установите соответствие между элементами процесса продаж с их характеристиками:
- 110) Определите порядок этапов работы с возражениями:
- 111) Метод продаж... подразумевает анализ конкурентов и их предложений
- 112) «Презентация продукта» играет роль... в процессе продажи
- 113) Для повышения уровня доверия клиента на этапе начала продаж чаще всего используется...
- 114) ... – это ценность, которую получает клиент благодаря преимуществу
- 115) Установите соответствие между техниками работы с клиентом с их предназначением:
- 116) Техника... позволяет продавцу глубже понять мотивы клиента
- 117) Продажа продукта на основе его уникальных характеристик – это...
- 118) Искреннее и обоснованное сомнение, когда человек имеет в виду то, что говорит – это... возражение
- 119) ... продаж – это наука, направленная на изучение закономерностей в поведении потребителей и использовании их для повышения объемов продаваемых товаров
- 120) Определите порядок шагов анализа потребностей клиента:
- 121) Ключевым элементом в технике активного слушания при продажах является...
- 122) В удержании ключевых клиентов помогает метод...
- 123) Подход... базируется на принципе предвосхищения вопросов клиента





- 124 Увеличить доверие к продавцу и к бренду в целом помогает метод...
- 125 Для успешного завершения сделки важным качеством продавца является...
- 126 Деловая этика включает в себя...
- 127 Неверно, что задачей CRM-системы является...
- 128 Неверно, что успешного продавца характеризует качество...
- 129 Для успешного продавца наиболее важными качествами являются...
- 130 Основным элементом эффективного общения является...
- 131 Определите последовательность этапов самоанализа:
- 132 Неверно, что для оценки коммуникации продавца используется показатель...
- 133 Осознание и принятие человеком текущих задач, с ответственностью за результат и контролем за их выполнением – это...
- 134 Установите соответствие между этапом взаимодействия с клиентом и основной задачей на этом этапе:
- 135 К профессиональному выгоранию может привести...
- 136 Продавцу рекомендуется...
- 137 Наиболее эффективным для продавца является... стиль общения
- 138 Неверно, что... способствует улучшению коммуникаций с клиентом
- 139 Неверно, что к оценке эффективности работы продавца относится показатель...
- 140 Неверно, что улучшить самоорганизацию продавца помогает метод...
- 141 Ассертивное поведение – это...
- 142 Избежать конфликта с клиентом помогут методы...







- 143) ... – это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью аффирмаций, визуализации и дыхания
- 144) Причины и влияния, которые побуждают покупателя выбирать конкретный продукт, вместо любых других – это... клиента
- 145) Ключевой фактор в управлении взаимоотношениями с клиентом – это...
- 146) Неверно, что к стратегии удержания клиентов относится...
- 147) Способствовать повышению удовлетворенности клиента может...
- 148) Для установления долгосрочных отношений с клиентом лучше всего подходит метод...
- 149) Понять потребности клиента лучше всего помогает...
- 150) CRM-система используется для...
- 151) Метод... – это активное слушание в общении с клиентом
- 152) Для персонализации услуг компании необходимо использовать...
- 153) Установите соответствие между техникой в области управления взаимоотношениями с клиентом и её примером:
- 154) Определите порядок этапов обработки жалобы клиента:
- 155) Определите порядок действий при внедрении CRM-системы:
- 156) Аналитика в управлении взаимоотношениями с клиентами...
- 157) ... клиента – это те идеи, обозначения и убеждения, которые покупатель рассматривает как важные и значимые
- 158) Реагировать на запросы клиентов важно для того, чтобы...
- 159) Установите порядок действий при создании эффективной стратегии клиентского сервиса:
- 160) Неверно, что существует уровень лояльности клиента «...»
- 161) Установите соответствие между типами проблемных покупателей и их характеристиками:





- 162) ... – это паттерны, которые используются для определения допущенной в сознание информации
- 163) Факторы, побуждающие конкретного человека покупать продукт или услугу – это... клиентов
- 164) ... – это процесс обмена информацией
- 165) Команда продюсеров анализирует процесс продаж и выясняет, что большое количество покупателей отказывается от покупки на этапе онлайн оплаты. Они решают провести изменения, чтобы повысить конверсию этого этапа продаж. Какое изменение наиболее вероятно приведет к увеличению конверсии на этапе онлайн оплаты?
- 166) Продюсерский центр планирует выпуск нового артиста и хочет разработать комплексный подход к продажам для увеличения аудитории и повышения доходов. Менеджер рассматривает различные аспекты продаж, включая ценообразование, каналы дистрибуции и рекламные кампании. Какое из следующих действий наиболее важно на первом этапе разработке этого комплексного подхода?
- 167) Вы работаете над контрактом с потенциальным инвестором для вашего нового фильма. В ходе переговоров инвестор начинает сомневаться в успехе проекта. Как вы на это реагируете?
- 168) Представьте, что Вы занимаетесь продюсированием телесериала и вам нужно продать рекламные места в серии другим компаниям. Один из потенциальных клиентов сомневается в эффективности размещения рекламы в вашем сериале. Как лучше всего разрешить эту ситуацию?
- 169) Во время переговоров с клиентом вы сталкиваетесь с его возражениями относительно стоимости ваших услуг. Клиент считает ваши предложения слишком дорогими. Какой метод коммуникации вы выберете для того, чтобы убедить клиента в ценности ваших услуг?
- 170) Представьте, что вы работаете с командой продюсеров, и у одного из коллег возникают проблемы с выполнением задач в срок, что влияет на общий результат команды. Какой подход к этой проблеме будет наиболее эффективным?
- 171) В ходе мероприятия возникает непредвиденная проблема с техникой, что оказывает негативное влияние на общие впечатления гостей. В какой момент следует информировать клиента о проблеме?





- 172 Ваш постоянный клиент жалуется на то, что в последние месяцы его запросы обрабатываются медленно и некачественно. Как лучше всего поступить в этой ситуации?

