



# СЛОЖНО ЛИ ПРОДАВАТЬ

АКТУАЛЬНЫЙ ВОПРОС











**«Я СПРОСИЛ У  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ И  
ДИРЕКТОРОВ, КАКОЙ НАВЫК,  
НА ИХ ВЗГЛЯД, БОЛЬШЕ ВСЕГО  
ПОВЛИЯЛ НА ИХ УСПЕХ В  
КАРЬЕРЕ. ОТВЕТ БЫЛ ОДИН:  
УМЕНИЕ ПРОДАВАТЬ».**

*ДЖЕФФ ХЭЙДЕН*

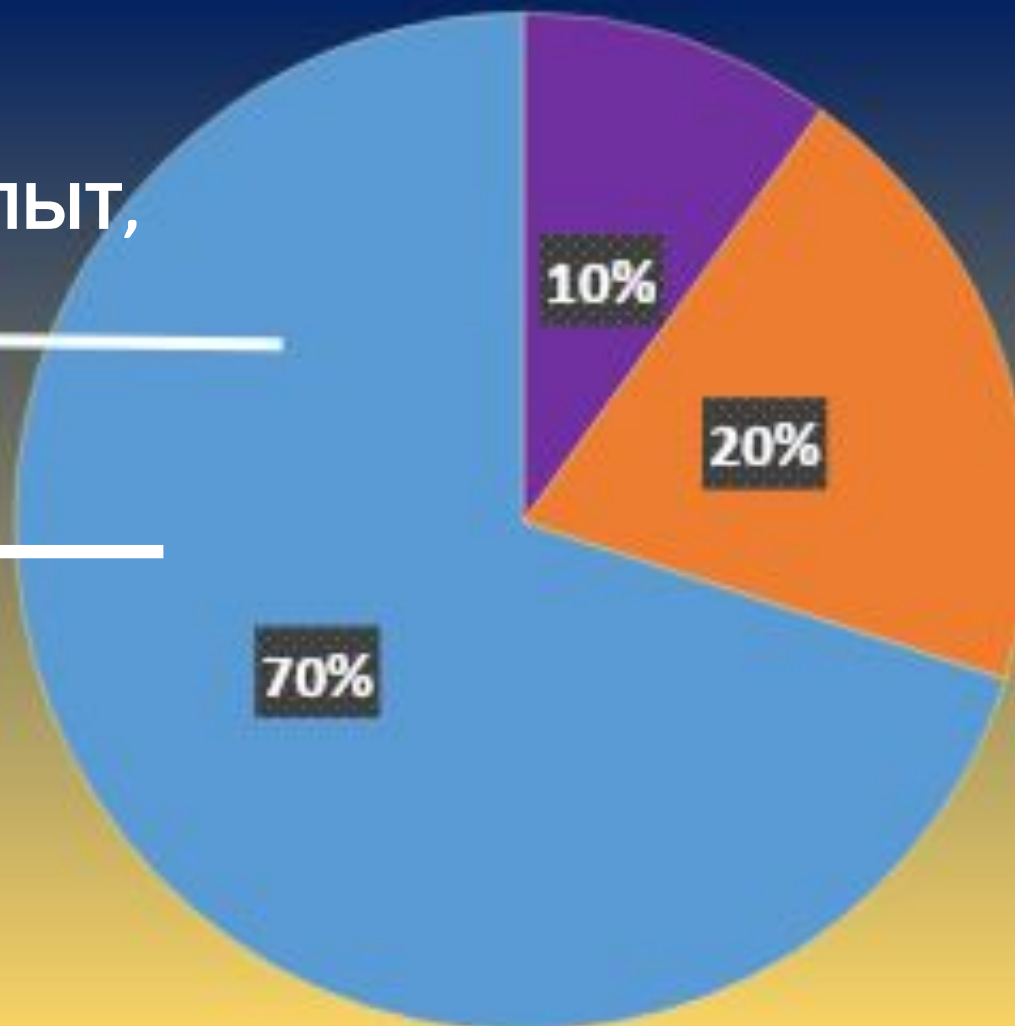
**«УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ С ЛЮДЬМИ  
- ЭТО ТОВАР, КОТОРЫЙ МОЖНО  
КУПИТЬ ТОЧНО ТАК ЖЕ, КАК МЫ  
ПОКУПАЕМ ЧАЙ ИЛИ КОФЕ И Я  
ЗАПЛАЧУ ЗА ТАКОЕ УМЕНИЕ  
БОЛЬШЕ, ЧЕМ ЗА ЧТО-ЛИБО  
ДРУГОЕ НА СВЕТЕ».**

*ДЖ. Д. РОКФЕЛЛЕР*

# ФАКТОРЫ ДЛЯ АКТИВНОЙ ПРОДАЖИ



ТЕХНИКА  
ПРОДАЖ, ОПЫТ,  
НАВЫКИ,  
СКРИПТЫ  
ПРОДУКТ



ЭМОЦИИ!



# ЭТАПЫ ПРОДАЖ

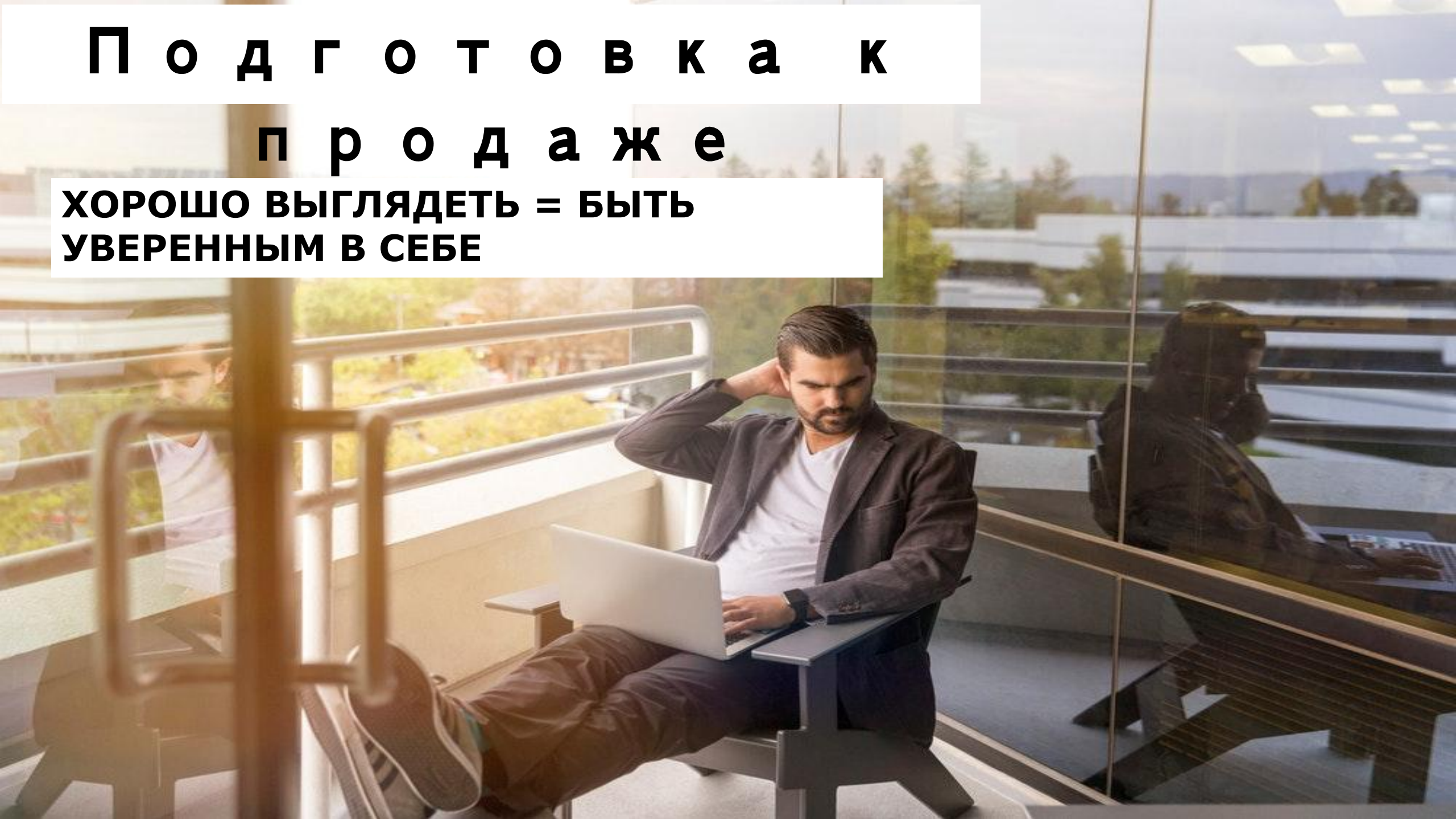
ЭМОЦИИ, КАК ПРОДАТЬ КАЖДОМУ



**П О Д Г О Т О В К А К**

**п р о д а ж е**

**ХОРОШО ВЫГЛЯДЕТЬ = БЫТЬ  
УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ**





ПОДГОТОВКА

ПРОДАЖАМ:

ПОСТАВЬТЕ КОНКРЕТНУЮ ЦЕЛЬ



НАДЕНЬТЕ «МАСКУ ПРОДАВЦА»



СФОРМИРУЙТЕ МАТЕРИАЛЫ







# У с т а н о в л е н и е к о н т а к т а

Ростелеком



# УСТАНОВЛЕНИЕ



## КОНТАКТА:

*Для чего проявлять эмоции*



**СОЗДАТЬ АТМОСФЕРУ ВЗАИМНОГО  
КОМФОРТА И ДОВЕРИЯ**



**ПОБУДИТЬ К ДАЛЬНЕЙШЕМУ  
ДИАЛОГУ**





# У с т а н о в л е н и е

## К О Н Т А К Т ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

### ЧТО делать?

Тело

Поза

Мимика

Жесты

Взгляд

### КАК говорить?

Громкость

Темп

Высота тона

Интонация

### ЧТО говорить?

Слова:

- терминология
- вежливость, позитив

Грамматика:

- длина предложения
- структурирование речи

## Унылый продавец

## Эмоциональный продавец



✘ Не уверен в себе  
и в своем предложении

✘ С первых фраз  
отталкивает покупателя

✘ Не улыбается  
при разговоре

✘ Сразу начинает  
предлагать товар

✘ Отсутствует зрительный  
контакт

✔ Отлично знает и  
любит свой продукт,

✔ Уверен в себе и  
в своем настроении

✔ Улыбается и излучает  
позитивную энергию

✔ Не навязывает свой  
товар или услуги

✔ Умеет "чувствовать"  
зрительный контакт



# Выявление потребностей

Ростелеком







Комфорт



Безопасность



Любопытство



Престиж



Выгода



Продуктовые  
потребности

# Выявление потребностей:



## ЦЕЛИ ЭТАПА:



Показать клиенту его "боли и проблемы", показать сколько он недополучает



Сфокусироваться на одной-двух темах, интересующих клиента



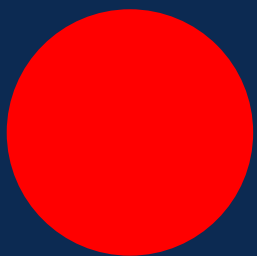
Построить основу для индивидуальной презентации



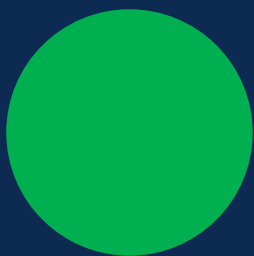
# Выявление

## потребностей

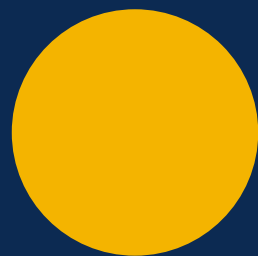
Вопросы бывают трёх видов:



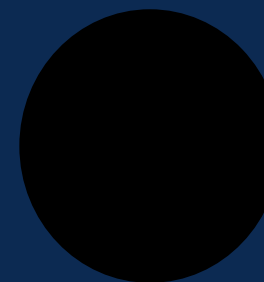
Закры  
тые



Откры  
тые



Альтерна  
тивные



«Тяжелые»





# Скрипт на выявление потребностей

---

- Интернет

- ☑ Имя, скажите, услугами какой компании вы пользуетесь? (Одобрите выбор)
- ☑ А для чего конкретно пользуетесь интернетом? Скачиваете фильмы, смотрите онлайн, играете или сидите в социальных сетях?
- ☑ На какой скорости?
  
- ☑ Как часто у вас случаются проблемы с загрузкой? Бывает ли, что страницы в интернете открываются медленнее, чем хотелось бы? К примеру, в вечернее время.

# Скрипт на выявление потребностей

---

- **Телевидение**

- ☑ Имя, телевидение от той же компании у вас?
- ☑ Телевидение у вас обычное цифровое или вы можете управлять просмотром?
- ☑ Какие каналы ,в основном, предпочитает смотреть ваша семья?
- ☑ Как Вы контролируете, какие именно передачи и каналы смотрят ваши дети?
- ☑ Бывает ли такое, что телевидение «подвисает», показывает «кубиками»
- ☑ Замечаете ли вы, что иногда исчезают каналы и слишком много рекламных каналов становится?

# Скрипт на выявление потребностей

---

- **Цена**

- ☑ Имя, какую суммы вы ежемесячно оплачиваете за эти услуги?
- ☑ Каким образом оплачиваете и контролируете расходы на услуги связи? Онлайн, личный кабинет или же в офисах?
- ☑ Предоставляла ли вам ваша компания персональные скидки, акции, программы лояльности, подарки?

# Скрипт на выявление потребностей

---

- **Переходные вопросы к следующему этапу**

- ☑ Имя, хотели бы вы получать больше, при этом оплачивать меньше?
- ☑ Хотели бы вы улучшить сервис предоставляемых вам услуг?
- ☑ Хотели бы вы пользоваться услугами интернета и телевидения с максимальной для вас выгодой?
- ☑ Для вас было бы плюсом смотреть то, что вам нравится самим, а не то, что предлагает цифровое телевидение?
- ☑ Для вас было бы плюсом иметь доступ к архиву вашего любимого канала(Discovery, Viasat к примеру)
- ☑ Хотели бы вы повысить скорость интернета в 2 раза и качество связи без изменения цены?

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЫЯВЛЕНИЯ

---

- **Не подводи тренера**

- ✔ НЕ ГОВОРИ «ДЕШЕВЛЕ» (Выгоднее)
- ✔ Делай упор на «тяжелые» и выгодные вопросы
- ✔ Запоминай ключевые для клиента моменты
- ✔ Формируй фундамент для презентации
- ✔ Помни, что этот этап должен быть как беседа двух людей, а не как допрос, умей слушать, проявляй эмоции
- ✔ Не распыляйся на потребностях, сосредоточься на одной-двух
- ✔ Скрипт – всего лишь шаблон, скелет, вокруг которого формируется «мясо»





# Презентация продукта

Ростелеком





# Презентация

## Нерушимые правила:

- ✔ Не говори «сухие» характеристики продукта
- ✔ Рисуй клиенту положительные образы, основываясь на выявленных предпочтениях
- ✔ Используй эмоции!
- ✔ Покажи индивидуальную выгоду для клиента
- ✔ Используй технику «ХПВ»



# «ТЕХНИКА ХПВ»

**Х**

100 Мбит/с

Цифровое 170 к

IPTV 290 к

Wink

Роутер

Приставка 10  
р/м

560/660/400 р/м

**П**

Максимальная/высокая  
скорость интернета

Гарантия

Качество, расширенный  
список каналов

Онлайн-кинотеатр  
прямо в телефоне

Сильный стабильный  
сигнал

Выгодная цена

**Связк  
а**

Что позволит  
вам

Это даст вам  
возможность

С помощью  
которого

Благодаря  
чему

Тем самым  
сможете

**В**

Скачивать фильмы в 2 раза  
быстрее, играть при самых  
комфортных условиях

Просматривать множество  
новых и самых топовых  
каналов в самом лучшем  
качестве, включая ваш  
канал

Смотреть любимые каналы  
даже находясь на другой  
точке планеты

Наслаждаться стабильной  
беспроводной связью

Экономить вам на услугах  
связи ежемесячно по 130  
рублей

# ПОДЭТАП (пропускают 90%)

---

## Сильный Оффер, предложение

- ✔ Согласитесь, выгодно?
- ✔ Согласитесь, большой плюс?
- ✔ Согласитесь, уникальное предложение, учитывая, что можете за 10 рублей в месяц превратить свой телевизор в SMART TV?
- ✔ Звучит круто, да? Но я не смогу вам передать на словах, насколько это удобно и классно, это нужно самим пробовать, и после этого уже не сможете даже смотреть в сторону обычного телевидения





# Работа с возражениями клиентов

Ростелеком





• Собираем банк  
возражений

# Почему клиенты возражают



- ✔ Они хотят быть уверенными в вашем предложении
- ✔ Подсказывают вам, что вы на правильном пути
- ✔ Просят принять решение за них, дать толчок



# Виды возражений

## Ложные

- Мне нужно подумать
- Мне нужно посоветоваться с мужем/женой/
- Мне ничего не нужно/всё устраивает

## Истинные

- Не хочу провода/ремонт
- У меня уже оплачен Уфанет/Дом.ру/тп
- У вас дорого
- У меня нет денег
- Мне достаточно обычного телевидения



# Разбор истинных возражений

- Не хочу провода/ремонт
- У меня уже оплачен Уфанет/Дом.ру/тп
- У вас дорого
- У меня нет денег
- Мне достаточно обычного телевидения

# Алгоритм работы с истинными возражениями

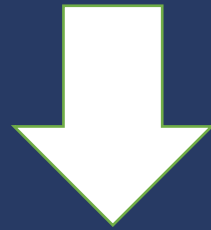
## УСИЛЕНИЯ

- Первый месяц за 1 рубль в качестве тест-драйва
- Бесплатное подключение
- WINK как бонус
- Антивирус
- Акционный тариф



# Разбор ложных возражений

- Мне нужно подумать
- Мне нужно посоветоваться с мужем/женой/
- Мне ничего не нужно/всё устраивает



# Разбор истинных возражений

# Алгоритм работы с ложными возражениями

## УСИЛЕНИЯ

- Первый месяц за 1 рубль в качестве тест-драйва
- Бесплатное подключение
- WINK как бонус
- Антивирус
- Акционный тариф

- Выслушать
- Из ложного-в истинный
- Присоединиться, НО
- Аргументировать
- Усилить аргумент
- Переход





# Завершение сделки

## Цели и задачи этапа

- ☑ Повысить конверсию продаж





# Конверсия

- 100
- 70
- 50
- 25
- 5



# Конверсия



- Треть  
вознаграждения!



# Завершение сделки

## Цели и задачи этапа

- ✓ Повысить конверсию продаж
- ✓ Назначить максимально близкое время установки





# Время установки

Как назначить правильно





# Завершение сделки

## Цели и задачи этапа

- ✓ Повысить конверсию продаж
- ✓ Назначить максимально близкое время установки
- ✓ Данные для заявки
- ✓ Резюмирование
- ✓ Положительное впечатление и долгосрочное сотрудничество





# Успешная продажа

- ✔ Систематизируй продажи, ставь цели
- ✔ Знай свой продукт досконально, будь экспертом
- ✔ **Продай сначала себе**
- ✔ Не распыляйся на потребностях, выяви одну-две потребности, сосредоточься на них
- ✔ Научись рисовать образы в головах других людей, приводи красочные примеры из жизни, покажи индивидуальную выгоду, а не просто свойство продукта
- ✔ Отрабатывай возражения на автомате, применяя техники и алгоритмы
- ✔ Договаривайся конкретно, повышай конверсию, веди клиента от заявки к подключению



# Алгоритм работы с возражениями

Отрабатываем алгоритм  
на практике

Ростелеком



# Анализ

## Цель этапа:

- зафиксировать результат работы с клиентом,
- проанализировать техники и инструменты, которые привели к результату, определить зоны роста, проработать документацию.

## Как понять, что этап завершен успешно:

- Продажа документально оформлена,
- продавец понимает, что было сделано успешно, над чем стоит работать в следующей продаже.



**О т р а б о т к а  
п о л н о г о  
ц и к л а  
п р о д а ж и**

**Ростелеком**





**УСПЕХОВ!**

