



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Проактивные продажи

Продажи, как они есть

Ведущие: Владимир Ефремов, Петр Богатырев

14 марта 2016
г.



**Пожалуйста, выключите телефон
или переведите его в беззвучный режим**

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom





Содержание мастер-класса

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ I – ГЛАВНОЕ О ПРОДАЖАХ.

ЧАСТЬ II – СИСТЕМА ПРЯМОЙ ЛИНИИ ПРОДАЖ.

ЧАСТЬ III – ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОДАЖ.

ЧАСТЬ IV – ОШИБКИ, ТЕХНИКИ, ПРИЕМЫ.

ЧАСТЬ V – ПЛАН ПРОДАЖ И ЕГО ДЕКОМПОЗИЦИЯ



Тебе выбирать, как поступать

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ДДД

ДДНД



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ I – ГЛАВНОЕ О ПРОДАЖАХ.



Круговорот в бизнес-процессов



- +7 (342) 202 20 12
- bizneskosmodrom@gmail.com
- bizneskosmodrom.pf
- [#bizneskosmodrom](#)



Продажи – это хорошо



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Нет никакой магии, фокусов и секретов

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Нет никаких секретных супер технологий,
есть обычные технологии, выполняя
которые вы получите результат.





Для вас хорошая новость

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Навыку результативных продаж
МОЖНО научиться.





Любой человек может стать продавцом?

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Безусловно – да!

Даже 100% интроверт-флегматик за 30 дней может научиться эффективным продажам



Цена успеха в продажах, которую вы платите



УСПЕХ В ПРОДАЖАХ = СИСТЕМНЫЙ И УПОРНЫЙ ТРУД

За успех в продажах придётся платить:

- необходимостью жить в системе мотивации, а не фиксированного оклада
- непрерывным образованием и самосовершенствованием
- Постоянным выходом из зоны комфорта





Этический аспект в продажах

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



не заставляйте человека покупать то, что ему НЕ нужно.



Да-да Нет - нет

Если вы задали вопросы, квалифицировали клиента и поняли, что ваш продукт ему не подходит, что делать в этом случае?

Ничего... закрываем диалог и переходим к следующему клиенту.

Не нужно пытаться навязывать свой продукт не своей целевой аудитории и закрывать «не своих» клиентов.



+7 (342) 202 20 12

bizneskosmodrom@gmail.com

bizneskosmodrom.pf

[VK](#) [Instagram](#) [Location](#) #bizneskosmodrom



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Покупатель Вас не загрызёт

В продажах так:

перва не получается, не получается, не получается
потом получается, получается, получается.

Главное не останавливаться!



По сути продавец должен делать всего 2 вещи

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

1. Не мешать клиенту покупать
2. Помочь клиенту купить



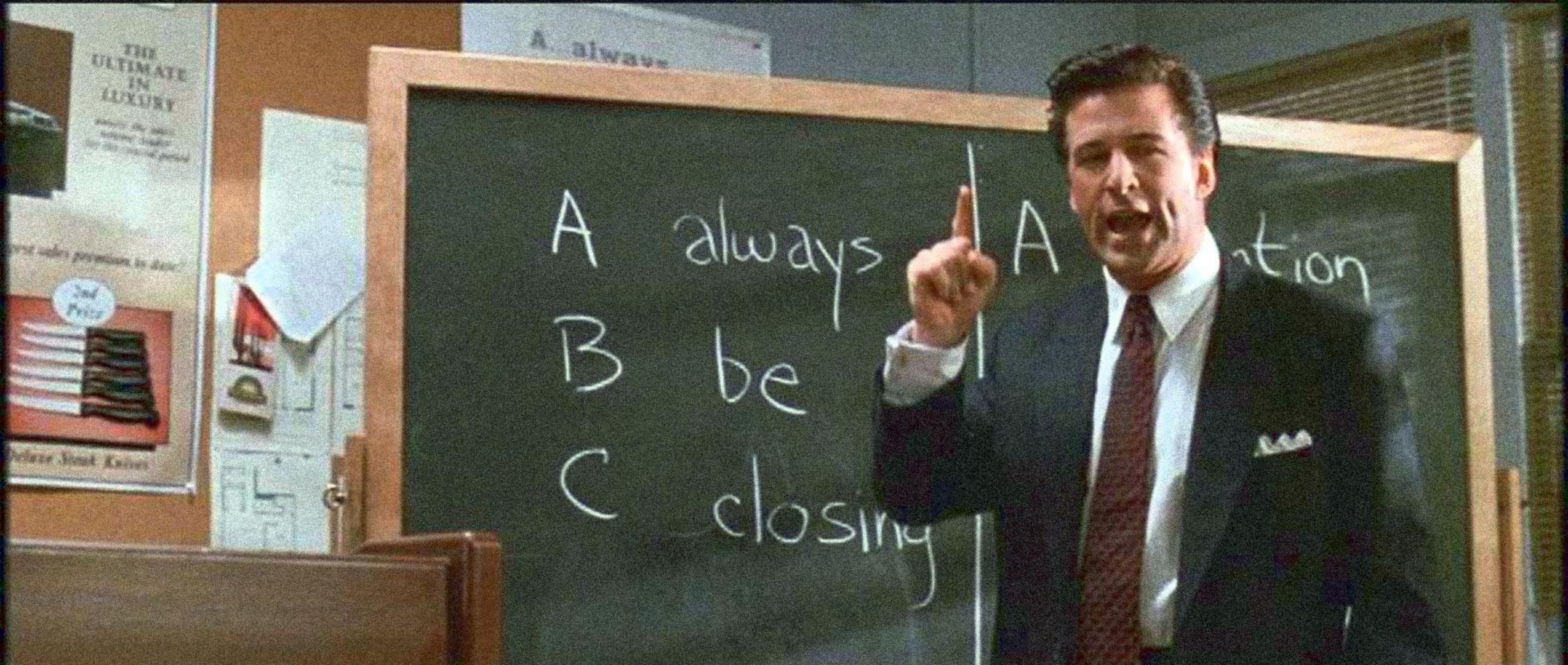
+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ II – ПРЯМАЯ ЛИНИЯ ПРОДАЖ



Всегда закрывай сделку

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom





Всегда закрывай сделку

Главная задача в продажах – закрывать сделки!

Закрытие сделки должно начинаться с первой секунды продажи.

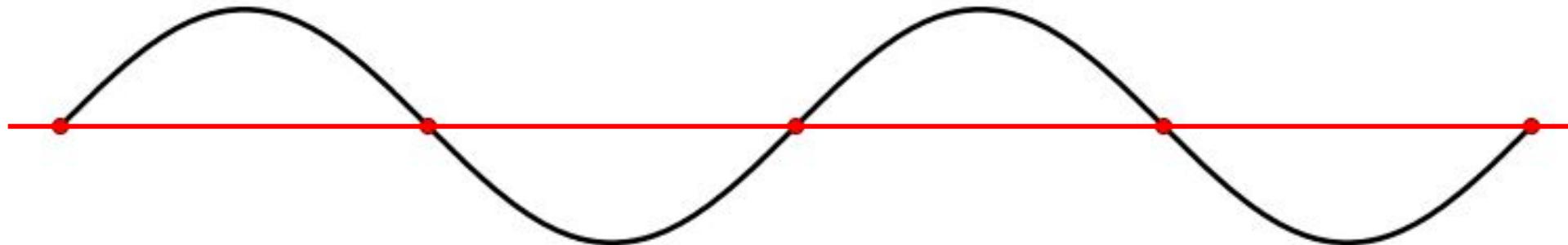
Только начиная продавать, вы уже думаете о закрытии и ведете клиента к покупке.





Прямая линия продаж

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



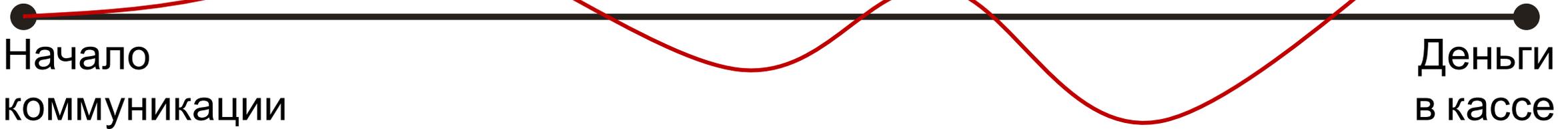
При продажах вам придется всегда удерживать покупателя на прямой линии, а он всегда же будет пытаться от нее отклониться и помешать вам закрыть сделку



Прямая линия продаж

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Построение доверительного
общения



Сбор информации



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Целенаправленные продажи



Вы не просто так поднимаете трубку или идете на встречу, у вас есть конкретная цель – закрыть сделку.

Вы заходите в офис Покупателя не знакомиться с ним и не завязать дружбу, Вы заходите продать! Это и есть – целенаправленные продажи.

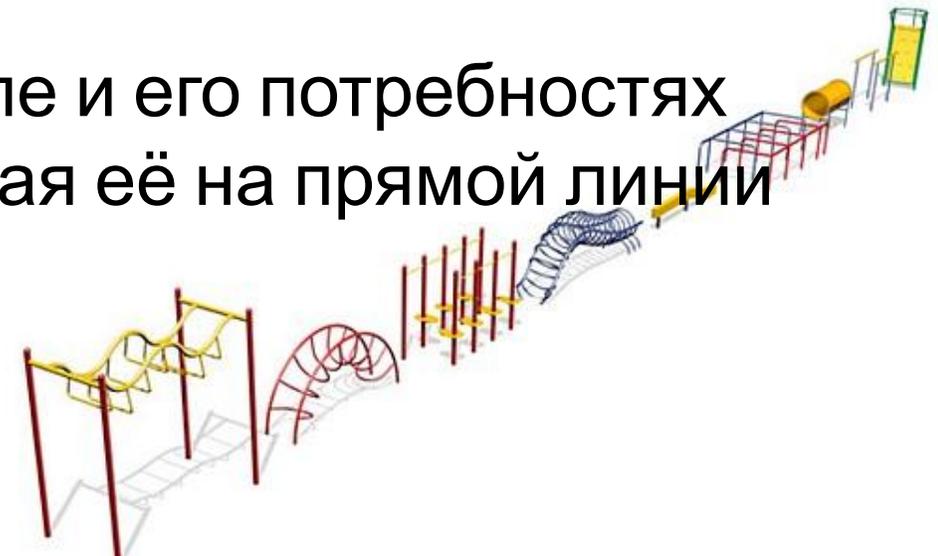


Три принципа прямой линии продаж



Задача продавца делать так, чтобы покупатель совершил покупку, преодолев все препятствия, стоящие у него на пути, поэтому всегда нужно:

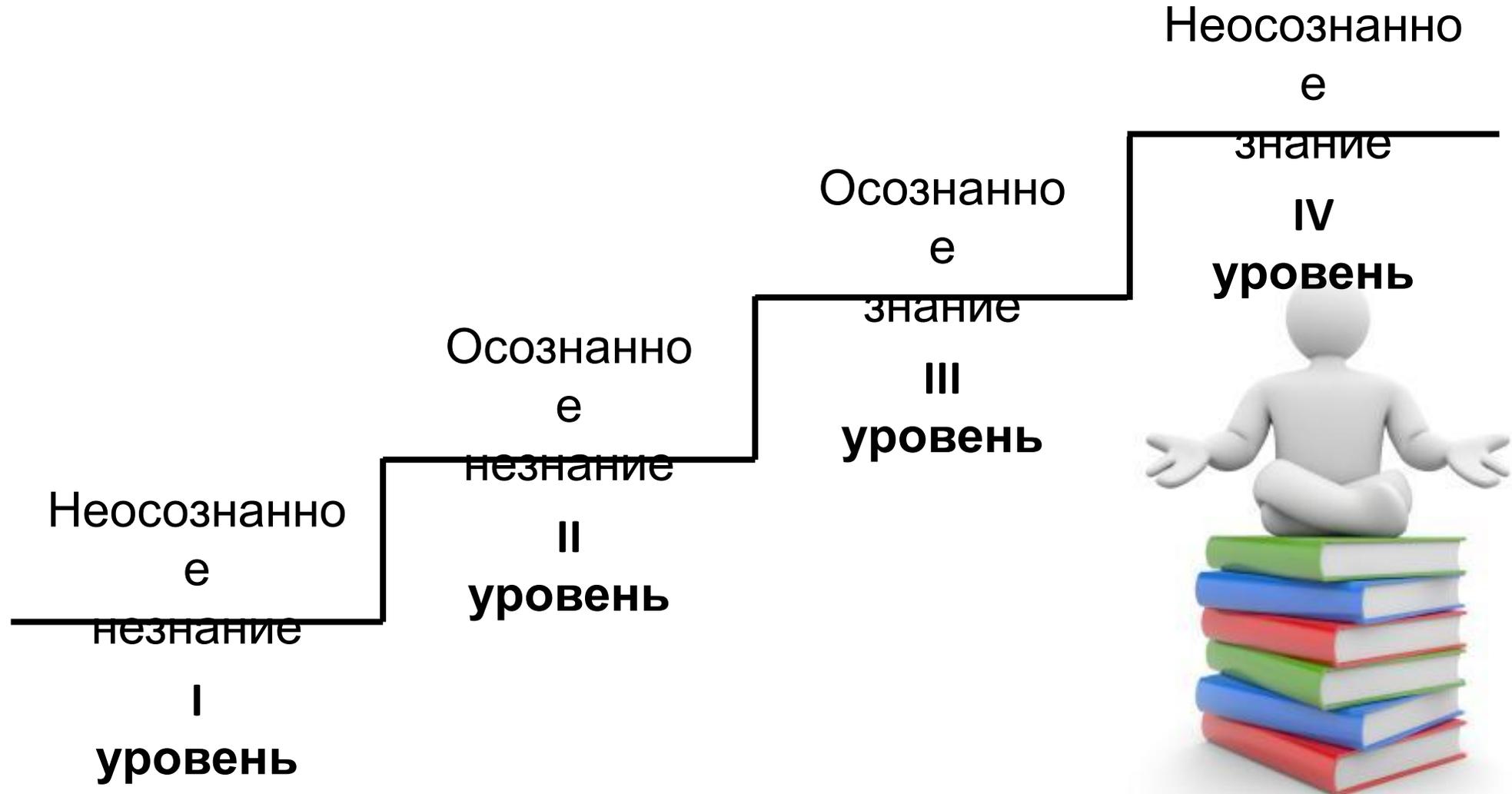
- 1. Создавать взаимопонимание**, как на сознательном, так и на подсознательном уровнях
- 2. Собирать информацию** о покупателе и его потребностях
- 3. Контролировать продажу**, удерживая её на прямой линии





+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

4 уровня знания





Ключ к системе продаж по прямой линии

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Ключ к системе –
это становление
подсознательно
знающим
экспертом





+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ III – ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ



Принцип 1: Отказ – это нормально

Человек реагирует отказом, даже на казалось бы самое выгодное предложение!

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom





Принцип 2: Позитив и эмоции продают

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Покупатель должен чувствовать, что от Вас исходит позитивная энергия, что вы полны сил, бодры и с лёгкостью поможете ему



Принцип 3: Знать продукт, быть экспертом

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Покупатель должен понимать, что вы знаете всё о том, чем вы занимаетесь. Покупатель хочет видеть вашу экспертность.



Принцип 4: Любить продукт и верить в него

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Покупатель должен видеть, что вы продаёте через сердце, искренне любя продукт, который предлагаете.



Принцип 5: 2 уха - один рот или К.Г.Б.

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

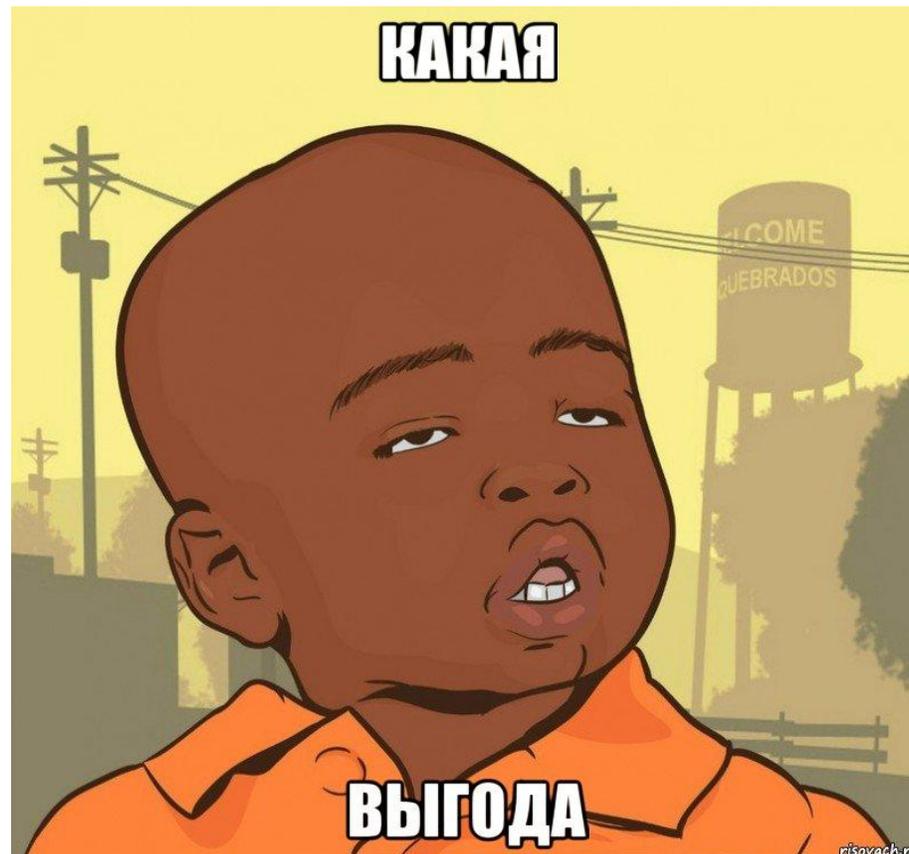


Клиент Говорит **Больше**, задача продавца – задать вопрос и заткнуться. Выслушать все, что скажет клиент, как бы долго он не говорил



Принцип 6: Всегда продавай выгоду

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

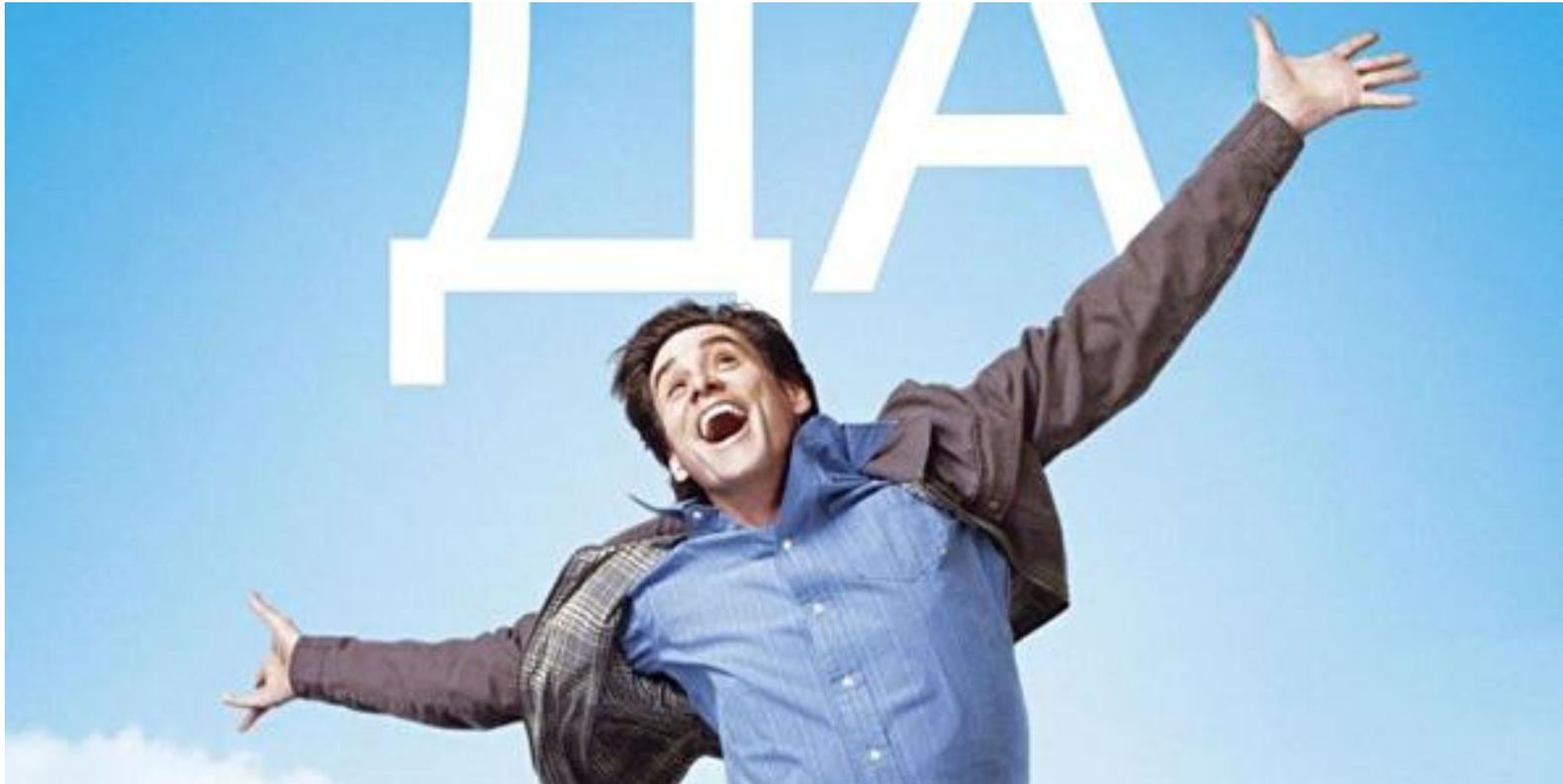


Люди покупают то, что ОНИ покупают, а не то, что ВЫ продаете



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Принцип 7: Тотальное «Да»



В словаре продавца нет слова «НЕТ», есть только **«ДА»**
-«Вы можете прислать свою секретаршу ко мне голой?»
- **«ДА»**, как только она скажет, что не против



Принцип 8: Хочешь быть прав, или тебе нужен результат?

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Перестаньте доказывать свою правоту клиенту, даже если по вашему он «несет» полную чушь



Принцип 9: Снижай трение, упрощай покупку

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Продавай там – где это скорее всего у тебя купят
Продавай тому – кто действительно нуждается в ценности продукта



Принцип 10: Не хлопай дверью

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ДВЕРЬЮ НЕ ХЛОПАТЬ
ВОДИТЕЛЬ ПУГАЕТСЯ



+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ IV – ОШИБКИ. ТЕХНИКИ. ПРИЕМЫ

ОШИБКИ ПРОДАВЦА

- X «Я» подход
- X Подход «снизу»
- X Обесценивание себя или клиента
- X Высказывание мнения и оценок
- X Слив информации
- X Длинные паузы после ответа на вопрос
- X Пауза после объявления цены

ОШИБКИ ПРОДАВЦА

- X Жаргоны (в том числе профессиональные)
- X Уменьшительно - ласкательные суффиксы
- X Отрицательные частицы «НЕ» в речи
- X Ненормативная лексика



Ищем клиента и место его обитания

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Важно узнать о клиенте как можно больше информации до общения



Что эффективнее телефон или встреча?



В большинстве случаев – по телефону, т.к. существенно ниже временные затраты. И даже при меньшей, чем при личной встрече конверсии, финансовый результат будет выше.



Встречи эффективнее при:

- индивидуальном подходе
- эксклюзивности товара
- невысоком трафике
- чаще тёплом клиенте
- высоком среднем чеке



Телефон эффективнее при:

- конвейерном подходе
- массовости товара
- высоком трафике
- чаще холодном клиенте
- умеренном среднем чеке



Структура разговора при холодной продаже

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Приветствие, самопрезентация, цель звонка/встречи

Апелляция к прецеденту, разрешение на задавание вопросов

Вопросы и продажа экспертности

Предложение/презентация

Продажа цены

Работа с возражениями

Заккрытие



Ясное приветствие и самопрезентация

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



- Здравствуйте, **[ИМЯ]**?
 - Меня зовут **[Имя]**, **[Название компании]**
- От Вас **[3 минуты]** назад пришла заявка с сайта на продукт **[Название продукта]**, всё верно?



Апелляция к прецеденту

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

**Важно иметь состояние ВЕСКОЙ причины
обращения**

**Почему, зачем и для чего Вы открываете
коммуникацию?**

- Прошла покупка
- Пропущенный звонок
- Оставленная заявка
- Контакт на выставке
- Рекомендация



Выяснение информации при общении

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Есть специальные вопросы, которые нужно задавать клиенту во время общения, с целью понять:

- какие проблемы беспокоят клиента?
- какой именно продукт вы можете ему предложить, чтобы закрыть его проблемы?

Разумеется, это не должны быть «вопросы в лоб», их нужно задавать деликатно и осторожно, но это необходимо делать.



Получение разрешения задавать вопросы

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



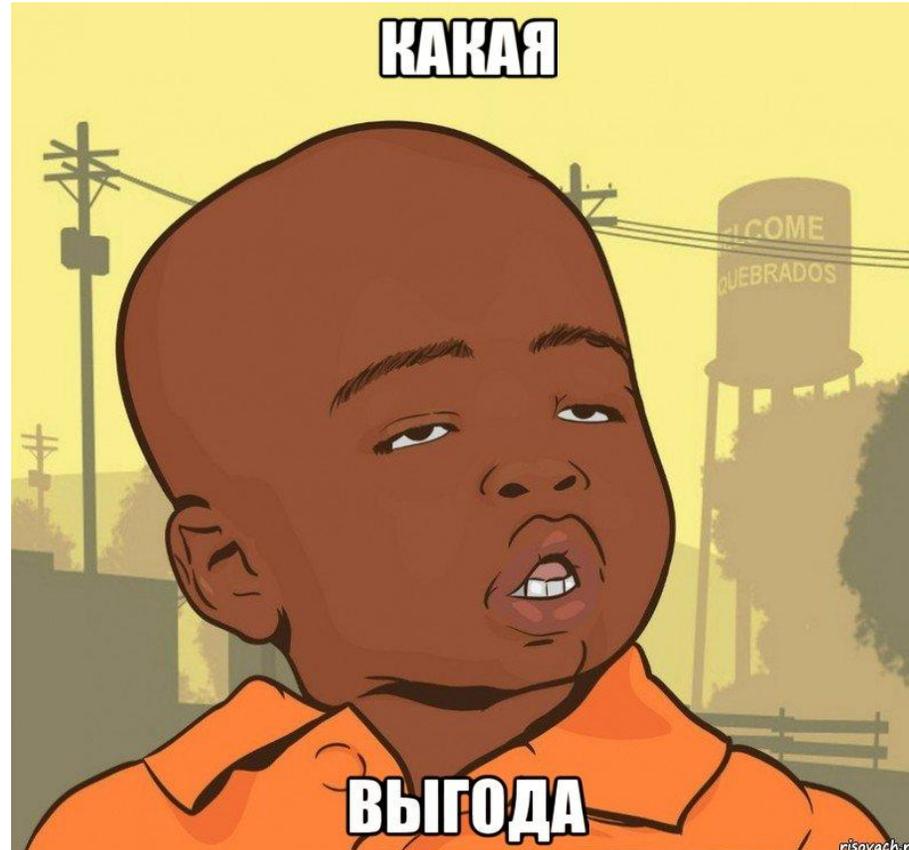
Получение разрешения задавать вопросы – это переходной период, между открытием коммуникаций и началом задавания вопросов с позволения человека.

Получите разрешение задавать вопросы и берите беседу в свои руки.



Принцип 6: Всегда продавай выгоду

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Люди покупают то, что ОНИ покупают, а не то, что ВЫ продаете



Ключ к контролю продажи

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



**Кто задает
вопросы,
тот ведет беседу.**

**Контролируйте ход продажи –
задавайте больше вопросов!**



ТЕХНИКА: Перехват инициативы

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Вопрос клиента – развернутый ответ – встречный открытый
вопрос



Ведите ход продажи через вопросы

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Покупатель должен быть ведомым по отношению к Вам.
Держите инициативу задавания вопросов под своим контролем.



Квалификационные вопросы (наш/ не наш)

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

- Скажите, [какая площадь и назначение Вашего участка]?
- Какой [объём канистр вы используете]?
- На какой стадии сейчас [строительство жилого дома]?





Продавай тому, кто будет покупать

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Нет смысла тратить время и ресурсы на тех, кто в итоге не купит в любом случае по причине:

- Нет денег
- Совершенно не интересен продукт
- Другой ценовой сегмент
- Находится в месте, где данный продукт НЕ актуален

Для того, чтобы это понять, достаточно 3х вопросов



Осторожно! Вопросы-мины

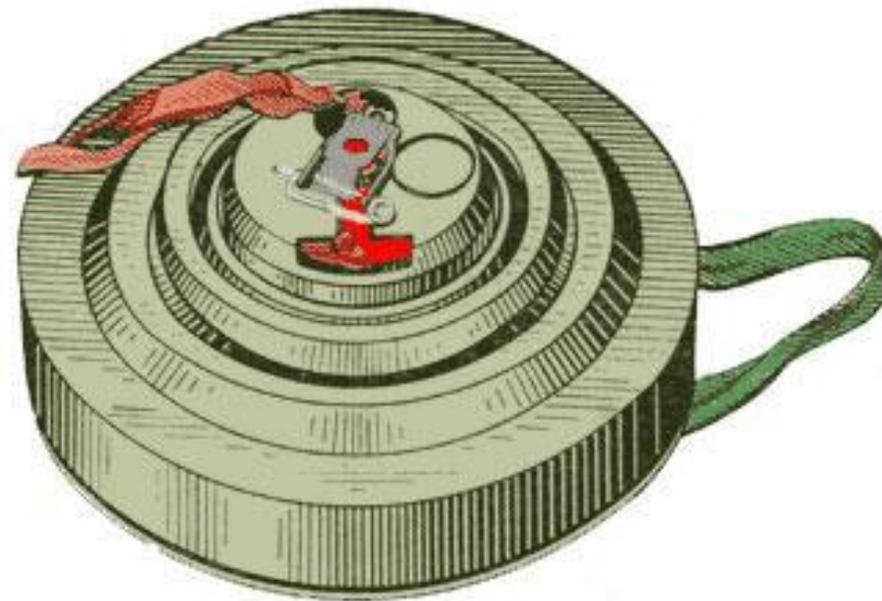


Помните про вопросы-мины, задав которые, вы на них же подорветесь.

- Вы рассматриваете других поставщиков?!
- Нет.

И тупик...

Лучше так: «Рассматриваете ли вы других поставщиков, если их условия будут существенно отличаться от





Вопросы о бюджете

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



Вопрос о цене и бюджете покупки – абсолютно нормальный, люди реагируют на него адекватно.



Задание

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Составьте список вопросов которые вы будете задавать своему клиенту при ближайших продажах

Продолжительность: 5 мин

Вопросы для клиента:

1...

2...

3...

4...

5...

Квалифицирующие вопросы

Вопросы о важном

Вопросы о нежелательном

Вопросы о принятии решения

Вопросы о бюджете и сроках

Технические вопросы

Вопросы «Почему и зачем»

Вопросы об опыте

Вопросы об особенных

предпочтениях



Возражения

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom



1. Дорого...
2. Не интересно...
3. Я подумаю...
4. У других дешевле...
5. Нет онлайн оплаты...
6. Нет доставки...
7. Я уже пользуюсь...
8. Сделано в Китае...



Завершение разговора

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Никогда не завершай звонок без того, как не наметил следующий шаг

Следующими шагами
могут быть:

1. Повторный звонок
2. Отправка коммерческого предложения/договора
3. Назначение встречи
4. Помощь в покупке на



Задание

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Запишите 20 своих звонков, и отработайте запись, фиксируя моменты 3 маркерами:

красным (ужасные моменты),
зеленым (хорошие моменты),
желтым (не очень уместное).



Станьте для клиента несравненным

Задача для продавца - выгодно отличаться от других продавцов, с которыми вас будет сравнивать покупатель. Необходимо выйти ЗА рамки сравнения, стоять НАД сравнением, быть ЭКСПЕРТОМ.

**Продажи – это искусство
роста личности**

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom





+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ЧАСТЬ V – ПЛАН ПРОДАЖ И ДЕКОМПОЗИЦИЯ



План продаж

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Месяц	Оборот	Валовая прибыль	Кол-во обращений	Кол-во клиентов	Средний чек	% постоянных клиентов	Кол-во продуктов	Другие показатели

План должен быть сложным, амбициозным, но выполнимым.

Процент отклонений допускается в диапазоне 20%

Определяем, какой из показателей будем повышать и составляем для этого план мероприятий.



Упражнение : Декомпозиция плана продаж



Создайте декомпозицию плана продаж,
основываясь на 2-х известных данных:
объём продаж и средний чек:

1. ... ЗВОНКОВ
2. ... ВСТРЕЧ
3. ... СДЕЛОК
4. ... ДЕНЕГ



Идеальный менеджер

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

**2 часа
телефонно
го
трафика**

**разговор с 1
клиентом –
не более 3-х минут**

Общение без воды, строго по структуре исходящего звонка

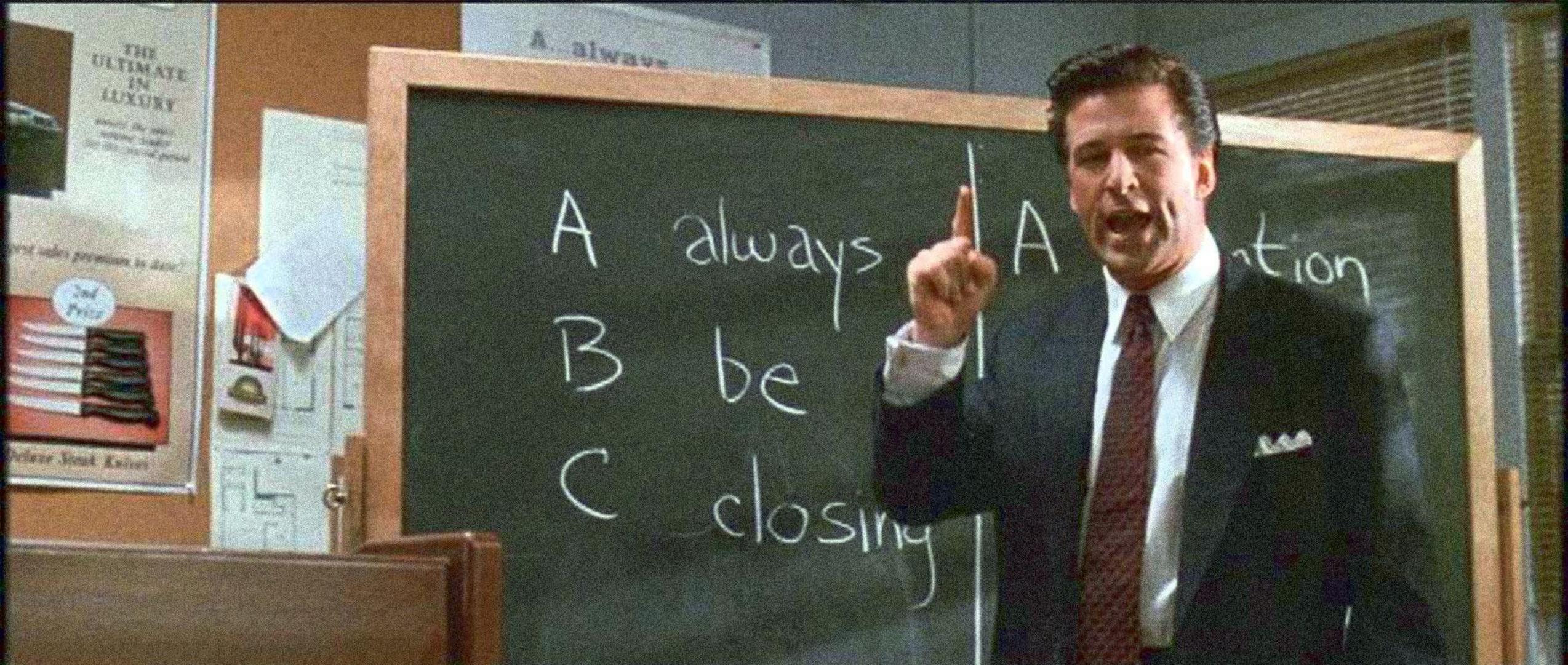
Соблюдение трёх принципов продаж по прямой линии

Дисциплина ведения отчётности и карточек клиентов



Всегда закрывай сделку

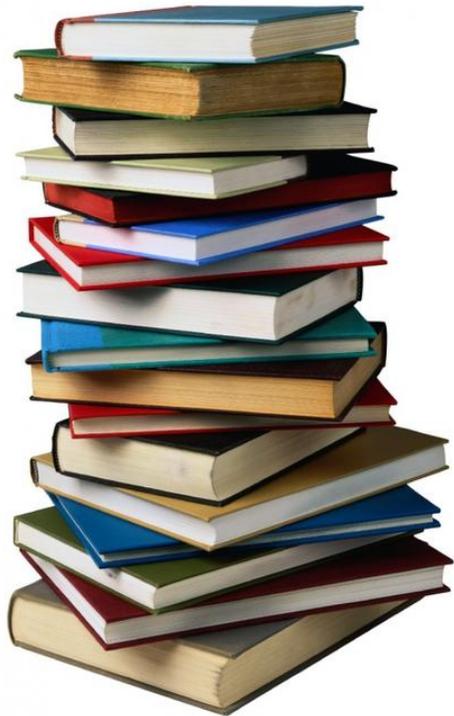
+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom





+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

Список рекомендуемой литературы



**Предпочтение
книгам,
написанным
после 2009 года**

1. Н. Рекхэм «СПИН – продажи».
2. С. Азимов «Продажи. Переговоры».
3. Д. Кеннеди «Жесткие продажи»
4. Д. Джирард «13 главных правил торговли».
5. Б. Трейси «Психология продаж».
6. Г. Кеннеди «Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах».
7. С. Шиффман «Техника холодных звонков».



Тебе выбирать, как поступать

+7 (342) 202 20 12
bizneskosmodrom@gmail.com
бизнескосмодром.рф
#bizneskosmodrom

ДДД

ДДНД



Домашнее задание



1. Скрипт телефонного звонка **(до обеда 16 марта)**
2. План продаж с декомпозицией (до обеда 16 марта)
3. Скрининг расшифровки 20 записей разговоров с клиентами **(в срок до обеда 22 марта)**

Отчеты заполнить в онлайн-форме
ссылка на сайте бизнескосмодром.рф и в группе
Вконтакте

Следующий мастер-класс «Систематизация и финансовый учет» - 16 марта