



+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

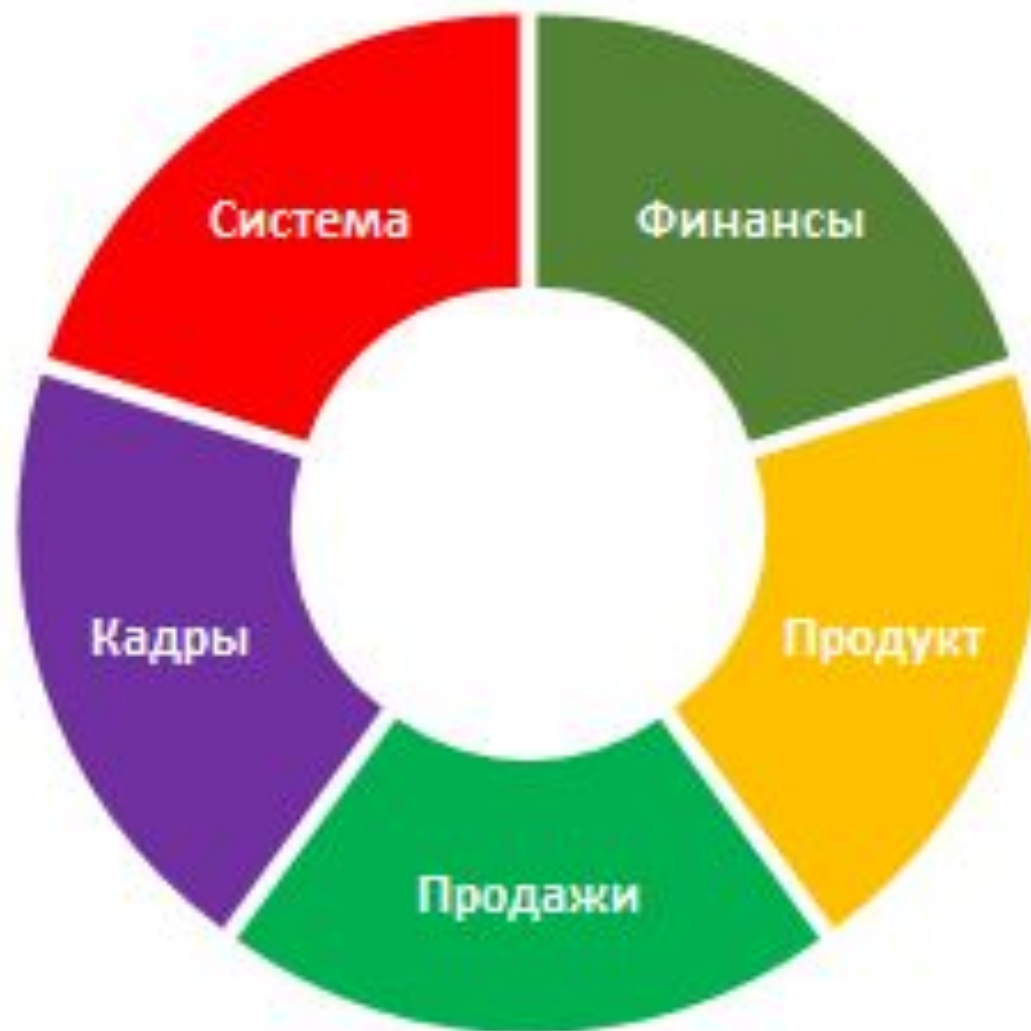


+7 (342) 202 20 12  
bizneskosmodrom@gmail.com  
бизнескосмодром.рф  
#bizneskosmodrom

# ЧАСТЬ I – ГЛАВНОЕ О ПРОДАЖАХ.



## Круговорот в бизнес-процессов



- +7 (342) 202 20 12
- [bizneskosmodrom@gmail.com](mailto:bizneskosmodrom@gmail.com)
- [bizneskosmodrom.pf](http://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  
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

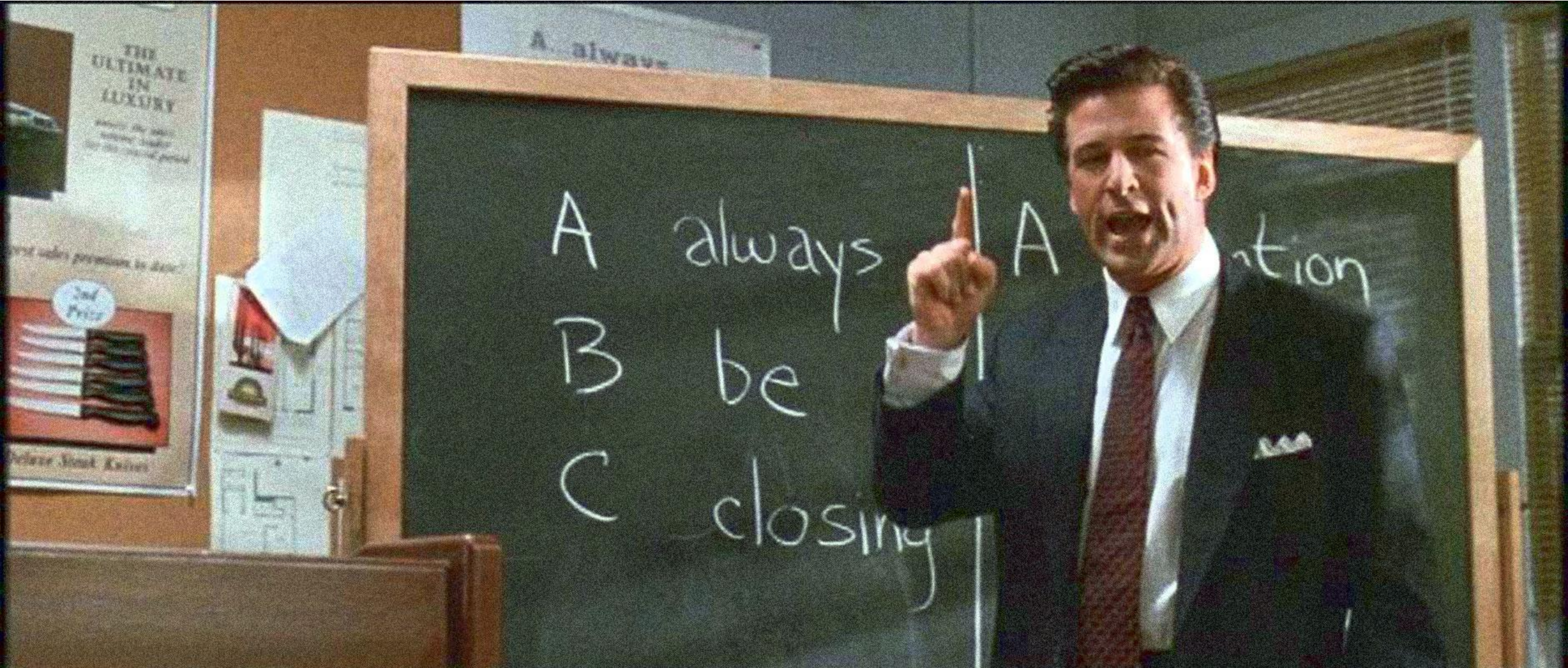
## **ЧАСТЬ II – ПРЯМАЯ ЛИНИЯ ПРОДАЖ**





## 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.

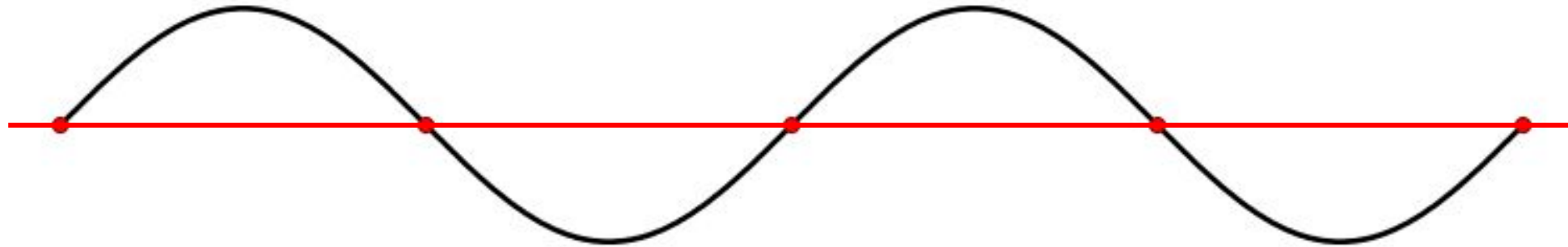
Только начиная продавать, вы уже думаете о закрытии и ведете клиента к покупке.





## Прямая линия продаж

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



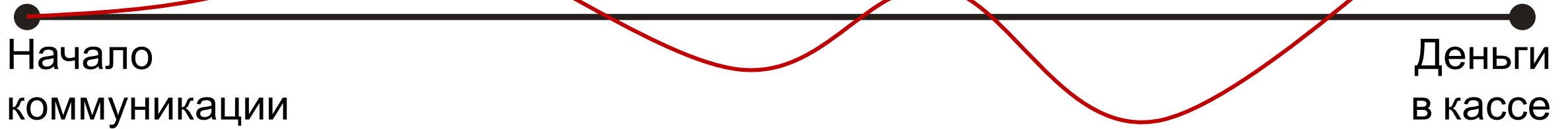
При продажах вам придется всегда удерживать покупателя на прямой линии, а он всегда же будет пытаться от нее отклониться и помешать вам закрыть сделку



## 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.

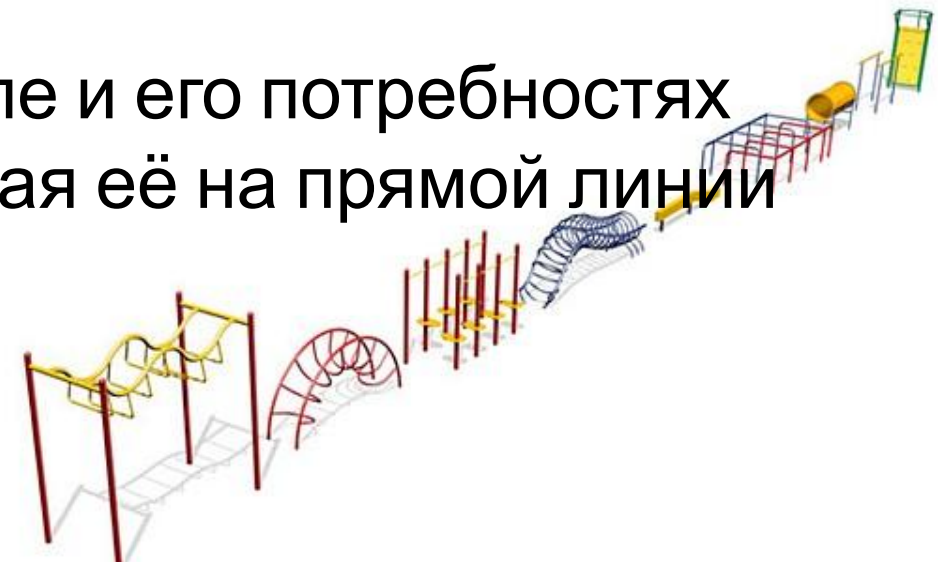


## Три принципа прямой линии продаж



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

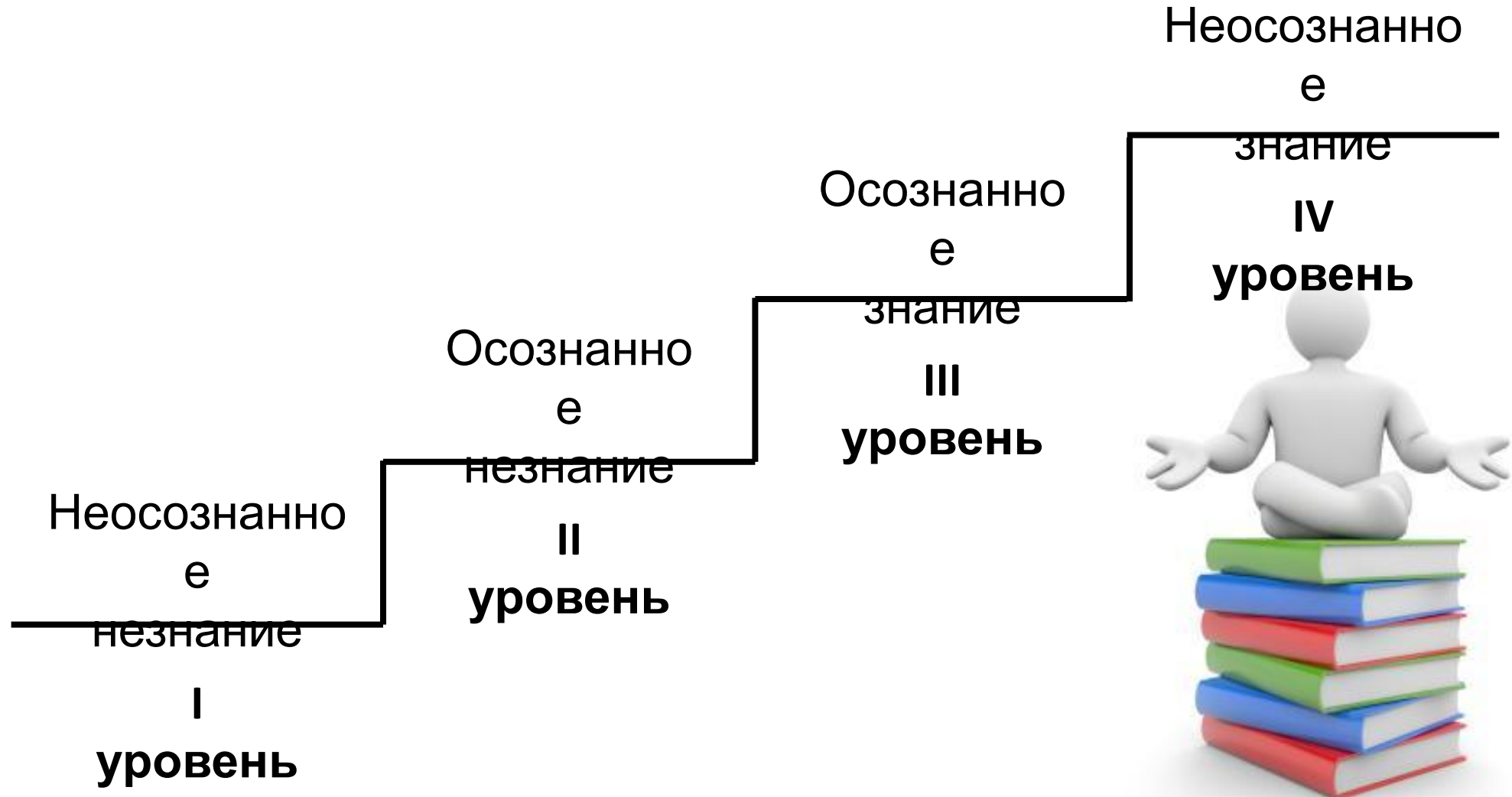
- 1. Создавать взаимопонимание**, как на сознательном, так и на подсознательном уровнях
- 2. Собирать информацию** о покупателе и его потребностях
- 3. Контролировать продажу**, удерживая её на прямой линии





+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

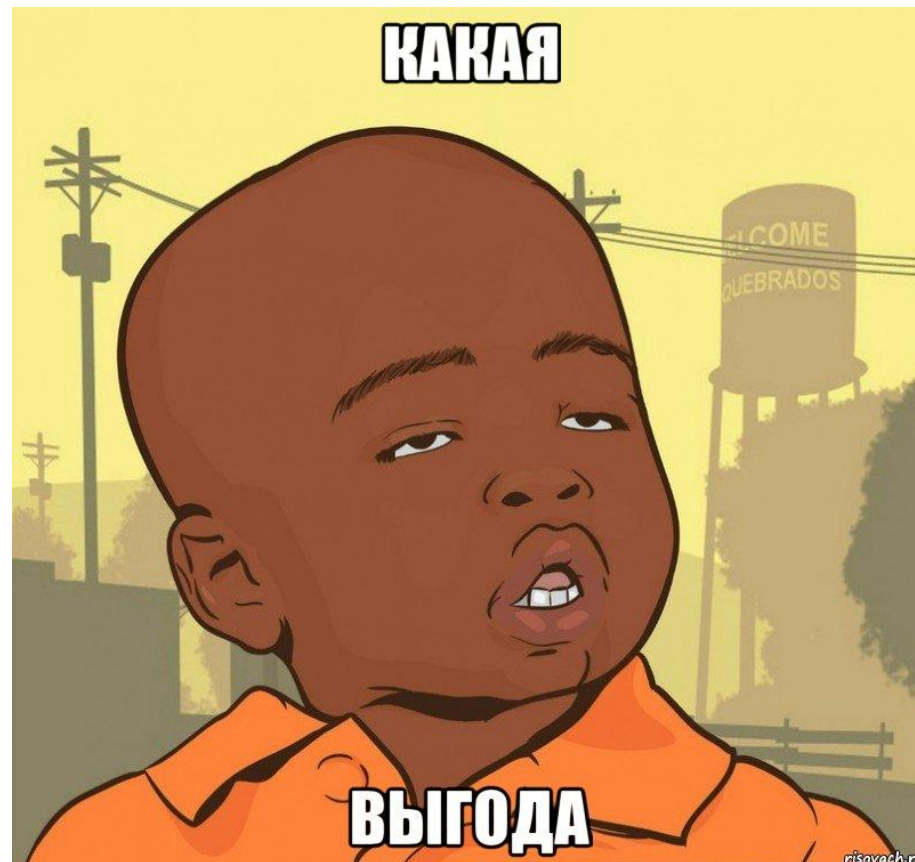


Клиент Говорит **Больше**, задача продавца – задать вопрос и заткнуться. Выслушать все, что скажет клиент, как бы долго он не говорил



## 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

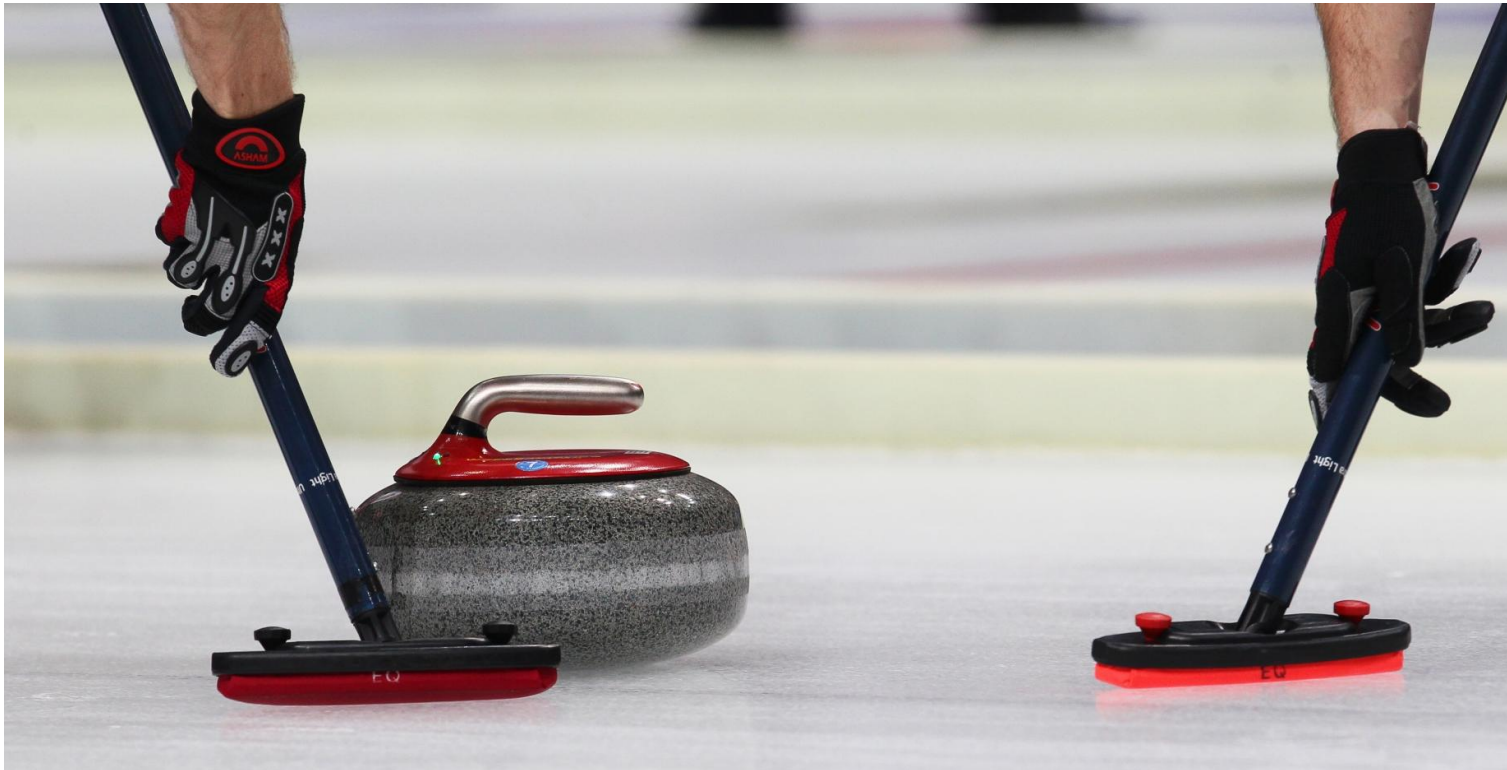


**Перестаньте доказывать свою правоту клиенту, даже если по вашему он «несет» полную чушь**



## 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



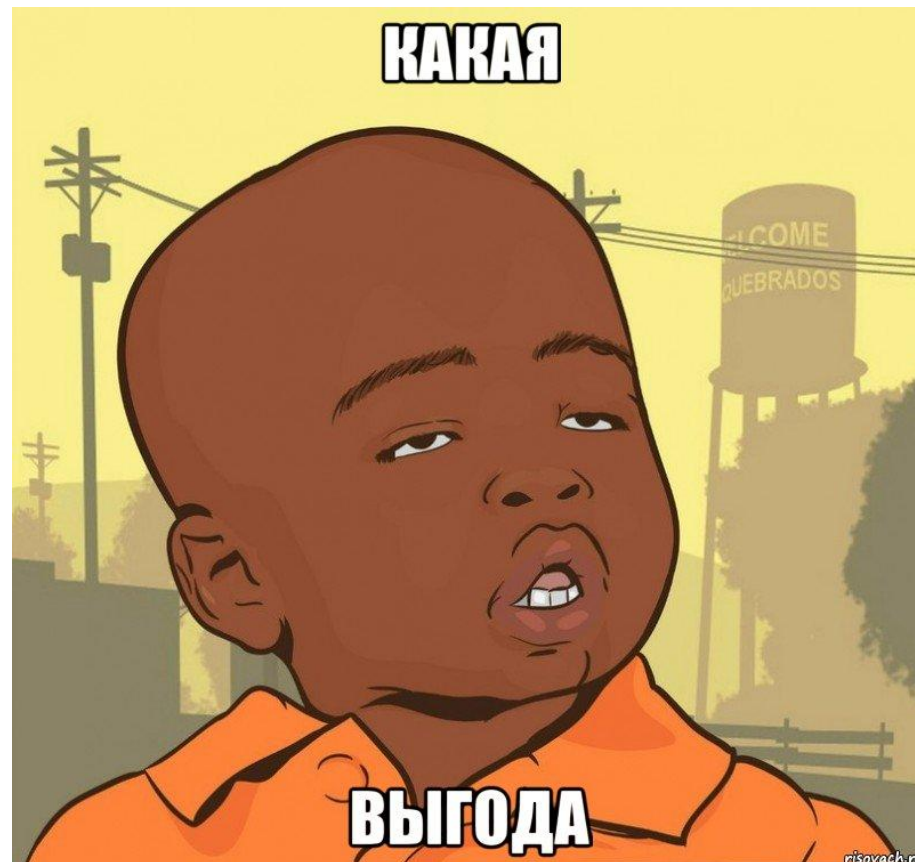
Получение разрешения задавать вопросы – это переходной период, между открытием коммуникаций и началом задавания вопросов с позволения человека.

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

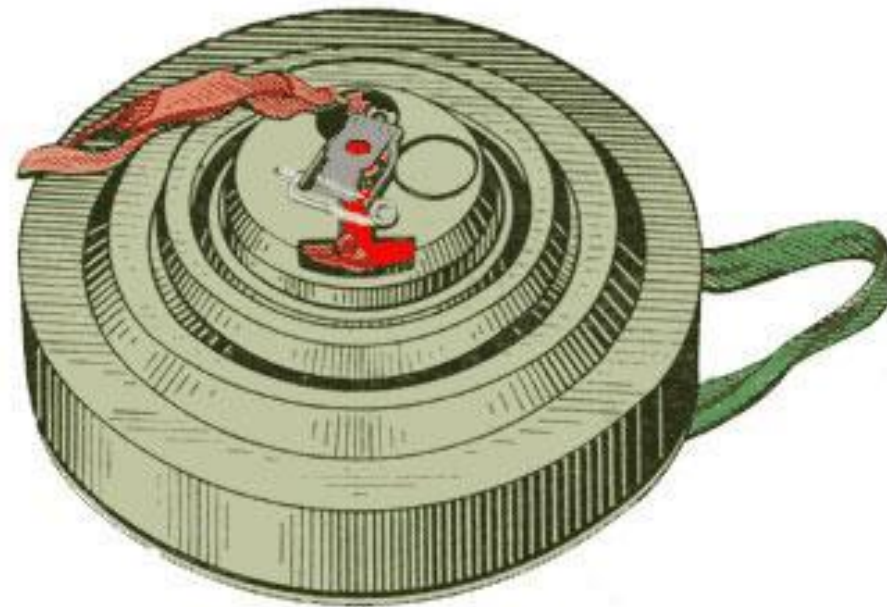
+7 (342) 202 20 12  
bizneskosmodrom@gmail.com  
бизнескосмодром.рф  
#bizneskosmodrom

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



**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

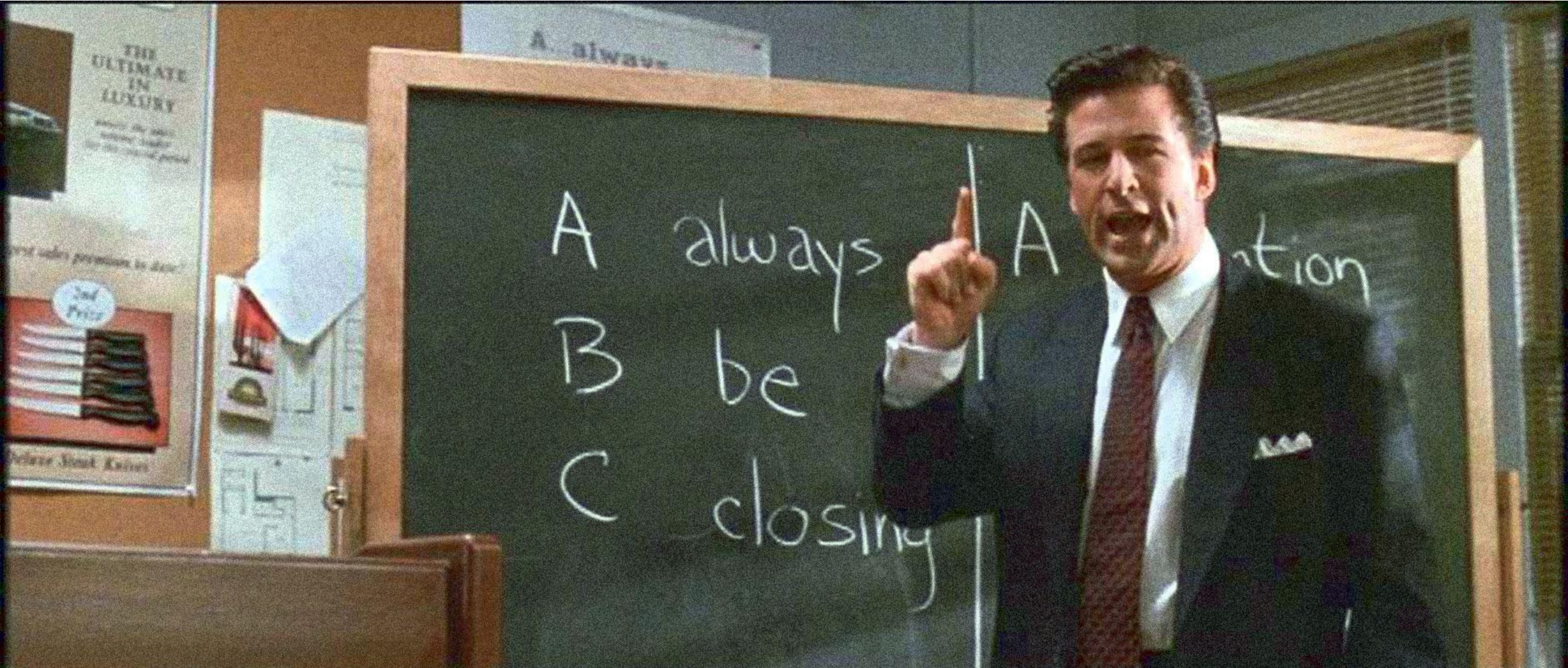
Соблюдение трёх принципов продаж по прямой линии

Дисциплина ведения отчётности и карточек клиентов



## Всегда закрывай сделку

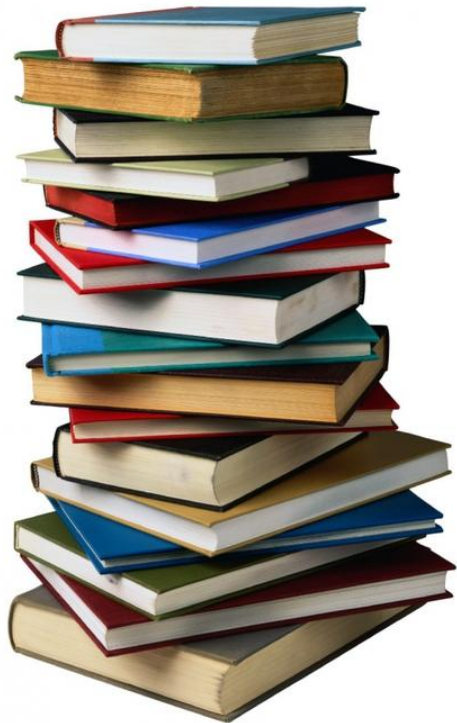
+7 (342) 202 20 12  
bizneskosmodrom@gmail.com  
бизнескосмодром.рф  
#bizneskosmodrom





+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](http://бизнескосмодром.рф) и в группе  
Вконтакте

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