

# **Скрипты и регламенты продаж: базовые принципы построения.**

Евгений Колотилов.

Тренер по продажам b2b.





**Скрипты продаж** – это речевые заготовки, которые нужно говорить в той или иной ситуации. Обобщенный опыт лучших продавцов.

*Лучшая импровизация – это хорошо подготовленная импровизация.*



*У меня работали самые худшие в мире продавцы, многие были пьяницы и двоечники не закончившие средней школы.*

*Благодаря тому, что у каждого из них был текст подготовленный на каждую ситуацию взаимодействия с клиентом, который они зазубрили наизусть – эти двоечники звучали как настоящие мастера и гении продаж и заработали для меня кучу денег.*

Джордан Белфорд.

- *«Нам ничего не нужно!»*

- *«Естественно не нужно, вы же еще не знаете, что именно мы предлагаем!»*

- У кого из вас в компании есть скрипты (речевые модули) ?
- Вы уверены в качестве этих скриптов?



# Примеры дурных скриптов.

**Клиент:** У вас очень дорого!

**Менеджер:** Дорого, по сравнению с чем?

**Клиент:** Я подумаю!

**Менеджер:** О чем вы собираетесь думать? Давайте подумаем вместе!

**Клиент:** У вас дорого!

**Менеджер:** Да у нас дорого, но у нас лучше качество.

**Менеджер назначая встречу на холодном звонке:** Вам удобно встретиться со мной во вторник или в четверг? Вам удобно со мной встретиться в 14-00 или в 16-00?

**Менеджер:** «Здравствуйте, я представляю компанию АБС и хочу вам предложить взаимовыгодное сотрудничество, вам удобно сейчас говорить?».

# Форма подачи скрипта.

- Одни и те же ноты гений и любитель сыграют по разному.
- Использование тональностей при работе со скриптами.
- Важно не только что говорим, но и КАК говорим!
- Скрипт не должен звучать как скрипт.



# «Очеловечивание» скрипта.

- «Иван Иванович, я что собственно звоню...»
- «Иван Иванович, меня зовут Евгений, мы с вами не знакомы...».
- «Положа руку на сердце».
- «Можно и еще прождать пол года, вот только цен таких может уже не быть, **будет обидно...**»
- «Сориентируйте меня по бюджету, ну плюс минус километр»
- «...Я почему собственно спрашиваю».
- «Ну... просто, интересно...».

# Универсализация скриптов.

- Иван Иванович здравствуйте, хотим пригласить Вас на Российский Форум продаж, слышали об этом событии?

- Да слышал!

- Отлично, значит нам будет о чем поговорить!

- Нет не слышал!

- Отлично, значит нам будет о чем поговорить!

# Универсализация скриптов

## (2)

- Иван Иванович здравствуйте, хотим пригласить Вас на Российский Форум продаж, слышали об этом событии?

- **Да слышал!**

- Тогда наверняка вы знаете, что это крупнейшее событие года в области продаж и там будут самые крутые спикеры по продажам!

- **Нет не слышал!**

- Тогда наверняка вам интересно будет знать, что это крупнейшее событие года в области продаж и там будут самые крутые спикеры по продажам!

# Универсализация скриптов (3).

- Иван Иванович, здравствуйте! Меня зовут Евгений, мы с вами не знакомы, компания АБС, поставляем лабораторное оборудование, которое обычно интересно таким клиникам как ваша. Хотим с вами работать, как нам это сделать?

**- ЛЮБОЕ (!!!!!) возражение!**

- **Иван Иванович, а я предлагаю встретиться на 15 минут, посмотреть что у нас полезного может быть друг для друга. Если поймем, что это интересно, будем общаться дальше, если нет, ничего страшного. Сможете в четверг в 14-00?**

# Универсализация скрипта (4).

**Универсальный скрип из одного слова,  
при ответе на любой вопрос клиента!**



Кто догадается, что это за слово?

# Универсализация скрипта (5).

- Ну раз у вас..., то тогда полагаю нам имеет смысл встретиться, чтобы на месте подобрать оптимальный вариант, как вы считаете?



# Универсализация скрипта (6).

Шаблон «Именно поэтому» позволяет закрыть практически любое возражение!

# Возражения на этапе активных продаж.

- Нам ничего не нужно.
- У нас уже есть поставщик.
- У нас уже есть поставщик, и у нас с ним хорошие отношения.
- У нас есть поставщик и мы давно с ним работаем.
- Отправьте ваше предложение на электронную почту.
- Позвоните через пол года.
- У меня нет времени.
- Я знаю вашу компанию, у вас цены высокие.
- Ваши коллеги нас уже подводили.

# Основная ошибка при обработке возражений.

- **Пауза**, после ответа на возражение.
- Правильное поведение: Возражение – ответ – отсутствие паузы – любой вопрос.

*Клиент: Почему так дорого?*

*Менеджер: Да х... его знает, брать будете?*

# Основная ошибка при обработке входящих звонков.

- Работа в режиме справочной.
- Пауза после ответа на вопрос клиента.
- Отсутствие договоренности о следующем шаге.
- Отсутствие вопроса **о сроках**.

# Входящий звонок.

**Клиент:** Здравствуйте, сколько стоит у вас вот это?

**Менеджер:** Да конечно, по цене вас сейчас сориентирую, скажите пожалуйста, а когда вам это нужно? Я почему собственно спрашиваю...

# Назначение встречи.

## Не правильно:

- Вам удобно встретиться со мной во вторник или в четверг?
- Вам удобно со мной встретиться в 14-00 или в 16-00

## Правильно:

- Вам удобно встретиться со мной во вторник в 16-00? А в четверг в 12-00?

# Дорого!

- «Цена, это единственное, что вас смущает?»
- «Если мы решим вопрос с ценой, вы готовы в принципе работать с нами?»
- «А вам в принципе нравится то, что мы предлагаем, осталось только обсудить цену?»
- «Правильно ли я понимаю, что вы будете готовы купить, если убедитесь, что продукт стоит этих денег?»
- «Когда человек не понимает за что платит, любая цифра которую вы услышите может показаться высокой. Позвольте я вам расскажу...»
- «Да дорого!»
- «Решение принимать вам, моя задача показать вам ценность. Вы что именно продаете?»

# Дорого:

## Не правильно:

- Дорого по сравнению с чем?

## Правильно:

- С каким предложением вы сравниваете?
- Какова ваша идея цены?
- Сколько по вашему мнению это должно стоить?



# Я подумаю:

## Не правильно:

- О чем вы собираетесь думать? Давайте подумаем вместе.

## Правильно:

- А вам в принципе наше предложение понравилось? Что именно в нем вам понравилось, а что смущает?

# Нет денег.

- У меня тоже никогда не бывает денег чтобы тратить, но всегда есть, чтобы инвестировать.
- **«Именно поэтому».** (Вот именно!)

- От перемены мест слагаемых результат в продажах **меняется!**

**Есть ли разница:**

**Здравствуй<sup>т</sup>е, Иван Иванович!**

**ИЛИ**

**Иван Иванович, здравствуй<sup>т</sup>е!**

# Регламенты продаж.

Какие действия и этапы в какой последовательности идут.

- Определи **потребности**, затем демонстрируй **возможности** (сначала узнай о клиенте, потом говори о себе).
- Покажи энтузиазм и экспертность, затем определяй потребности.
- Определи ЛПР, затем определяй потребности.
- Сначала создай ценность, потом называй цену.
- Назови цену и затем задай вопрос второго плана.
- Создай ценность, назови цену и затем заткнись (в крупных контрактах).
- Сначала попробуй продать без скидки и только потом дай скидку.
- Узнай позицию оппонента, потом работай с ценой.
- Сначала выскажи аргументы, и только потом говори «нет».
- Изолируй возражение, затем отвечай на него.
- Создай ценность, затем строй отношения.
- Всегда договаривайся о следующем шаге!

**СПИН продажи.**

# Где взять скрипты и регламенты.

- Найти в интернете.
- Купить в интернете.
- Разработать самому.
- Мозговые штурмы.
- Пригласить хорошего тренера.

- Если скрипт не действует на вас, похоже он не будет действовать и на клиента.
- **Подумайте, в чем причина слабости скрипта.**  
Например проход секретаря – звучим как продавец.  
Или при ответе на возражение может быть поучаем клиента.



# Профилактика возражения «я подумаю»

(на примере продажи тренинга).

- Если кому то действительно интересны мои корпоративные тренинги, **перед тем как подойти**, взвесьте аргументы, нужно ли вам действительно повысить свои продажи? Если **действительно нужны продажи** подходите смело!
- Перед тем как ко мне подойти подумайте (**пресуппозиция**).
- Иногда после выступления ко мне подходят люди, которые еще не уверены в том надо ли им это, и тратят и свое и мое время, поэтому подумайте еще раз, вас устраивает та ситуация которая есть в отделе продаж сейчас?

**Я отсею лишних, но оставлю самых интересных!**

# **Евгений Колотилов**

Корпоративные тренинги по продажам,  
которые помогают.

**b2b продажи, переговоры.**

[www.kolotiloff.ru](http://www.kolotiloff.ru)

**(495) 767-93-08**