

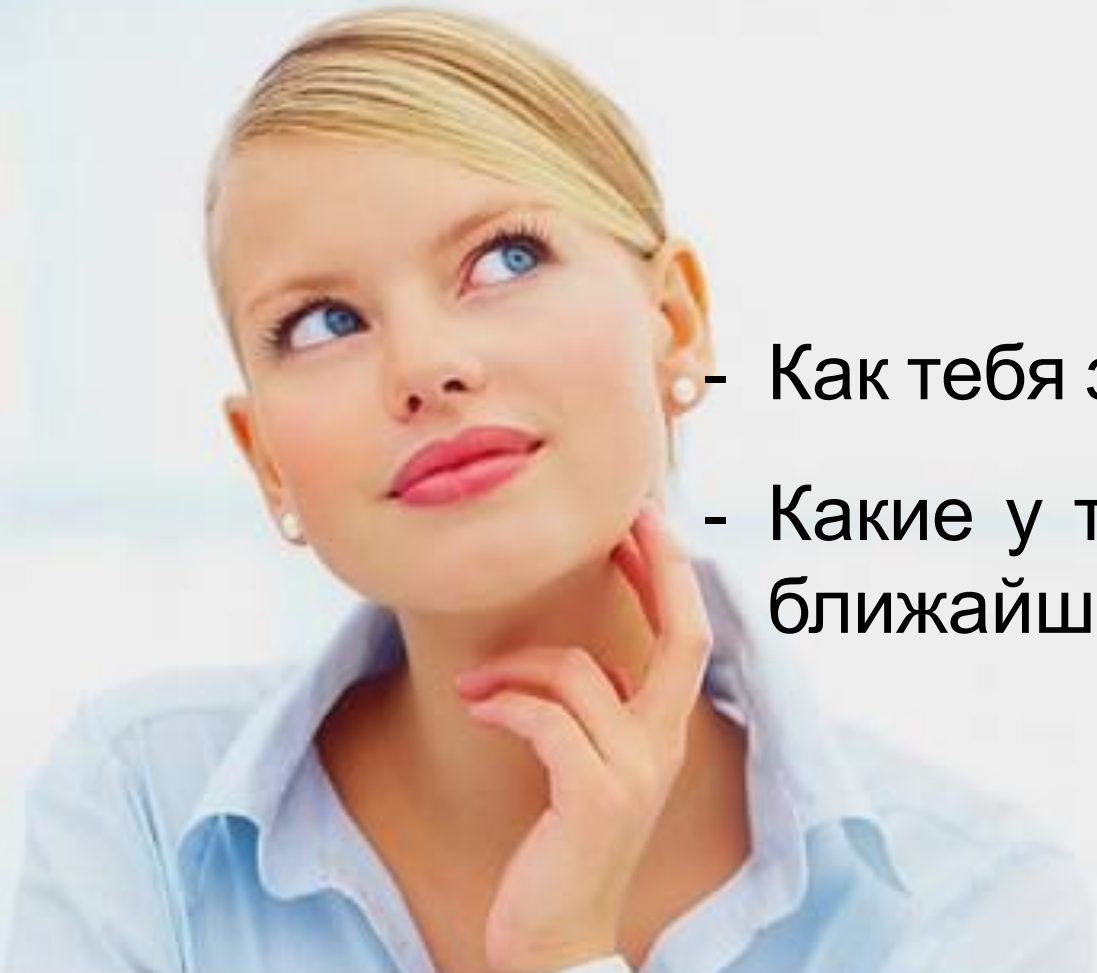


**ПРОДАЖИ В
СТИЛЕ НОМЕ**

- Приходить вовремя
- Отключать звук мобильных телефонов
- Уважать говорящего
- Активно работать на тренинге



- Как тебя зовут
- Какие у тебя цели на ближайшие полгода



ПРОДАЖА ЭТО...

Продажа это двухсторонний процесс, в котором и сотрудник Банка и клиент достигают собственных целей.



Ваша цель в процессе продажи – воздействие на клиента для заключения с ним сделки.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТОВ



Молодежь (20 – 30 лет)

- Без семьи
- Интересы: гаджеты, одежда, незапланированные развлечения, машина



Мужчины (30 – 50 лет)

- Интересы: подарки себе, авто, бизнес



Женщины (30 – 50 лет)

- Семья 3-4 человека
- Средний доход
- Интересы: дом/ремонт, дети, бытовая техника



Взрослые (50 и старше)

- Взрослые дети, внуки. Пенсионеры
- Интересы: Подарки детям/внукам, отдых/санаторий, дача, накопления



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



Этап 1: УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



Этап 2: ДИАГНОСТИКА



Этап 3: ПРЕЗЕНТАЦИЯ



Этап 4: ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



В ЦЕЛЬ ДАННОГО ЭТАПА?
ДИАГНОСТИКА



ПРЕЗЕНТАЦИЯ



ЗАВЕРШЕНИЕ
СДЕЛКИ



Информационна
Я



Организационна
Я



Психологическа
Я





- ✓ Какая информация мне необходима для успешной продажи?
- ✓ Где я буду искать данную информацию?

! Прежде чем, продать идею Клиенту – продай ее себе самому



- ✓ Абсолютная вера в продукт или идею, которые продаешь – первое правило успешного продавца: если не верит продавец, не верят и покупатели
- ✓ Думая о выгоде для клиента, продавец чувствует себя увереннее
- ✓ Отзывы довольных клиентов придают уверенности
- ✓ Позитивный настрой

1 ШАГ – УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

В



Цель данного этапа?
ДИАГНОСТИКА



ПРЕЗЕНТАЦИЯ

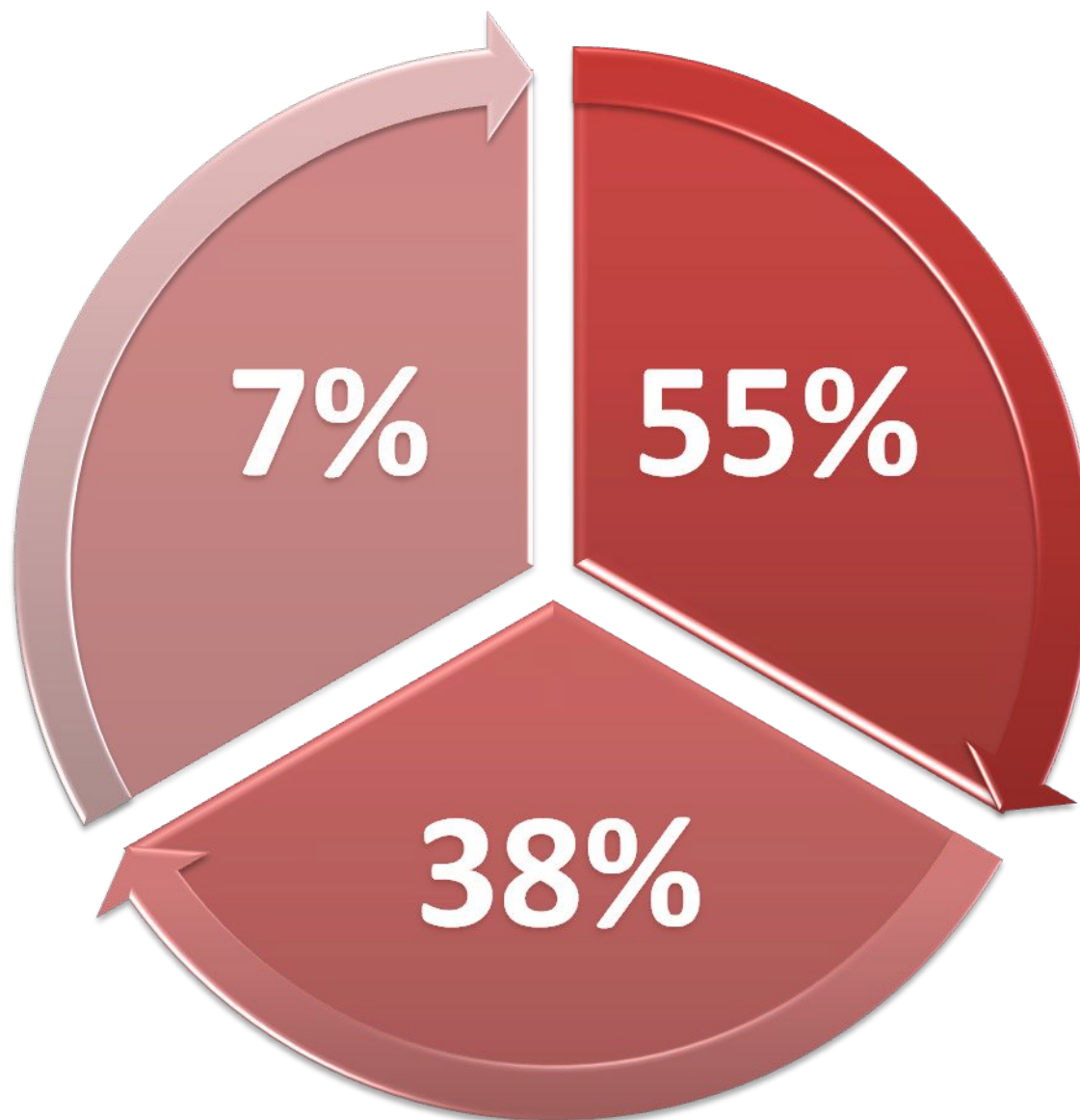


ЗАВЕРШЕНИЕ
СДЕЛКИ



КАНАЛЫ ИНФОРМАЦИИ





5 ШАГОВ К СОЗДАНИЮ БЛАГОПРИЯТНОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

- Шаг 1. Искренне улыбнитесь
- Шаг 2. Не отводите взгляда
- Шаг 3. Поприветствуйте
- Шаг 4. Представьтесь
- Шаг 5. Задайте стоп-вопрос



РЕАКЦИЯ КЛИЕНТА



«Мне ничего не нужно/у меня все есть», «Не времени/некогда», «Зачем вы спрашиваете?!»

Работаем с
несогласием



Проявляет равнодушие: не отвечает на вопросы, не смотрит на сотрудника Банка, торопится уйти

Продолжаем
устанавливать
контакт



Улыбка, невербальное согласие, отвечает на вопросы, зрительный контакт, открытые позы

Внимательно
слушаем Клиента.
Переходим к
диагностике

ПРАКТИКА РАБОТЫ НА ЭТАПЕ УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



2 ШАГ – ДИАГНОСТИКА



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

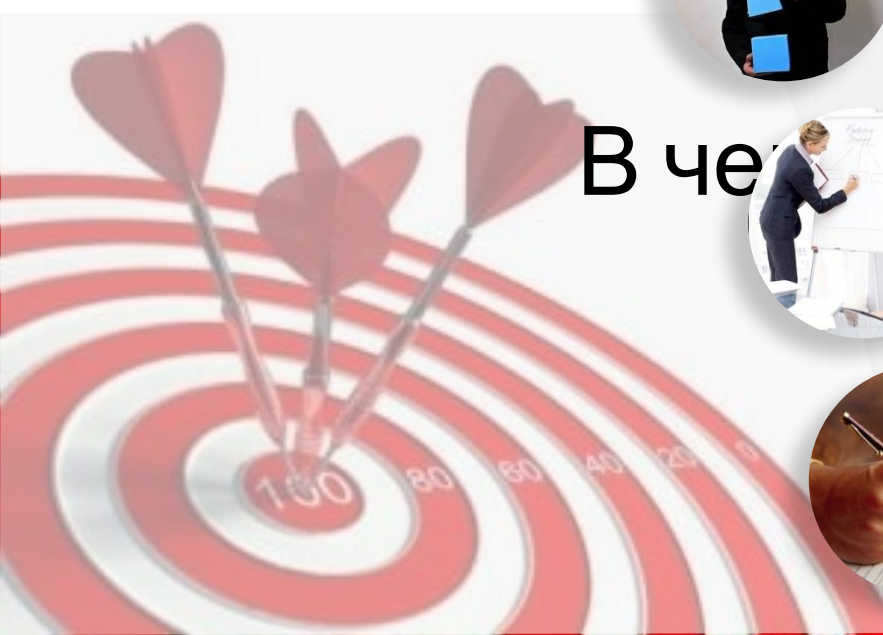


ДИАГНОСТИКА

В чем проблема данного этапа?
ПРЕЗЕНТАЦИЯ



ЗАВЕРШЕНИЕ
СДЕЛКИ



Чаще всего критериями выбора являются:

Слова-маркеры



Экономия

Это снизит, я сэкономлю, отсутствие процентов комиссий, сколько...



Удобство

Быстро, понятно, легко, удобно



Престиж

Эксклюзивно, могу позволить себе, солидно, не для всех, не серьезно, не тот уровень, это «неочень»



Безопасность

Спокойно, не бояться, устойчиво, настораживает, надежно, гарантии



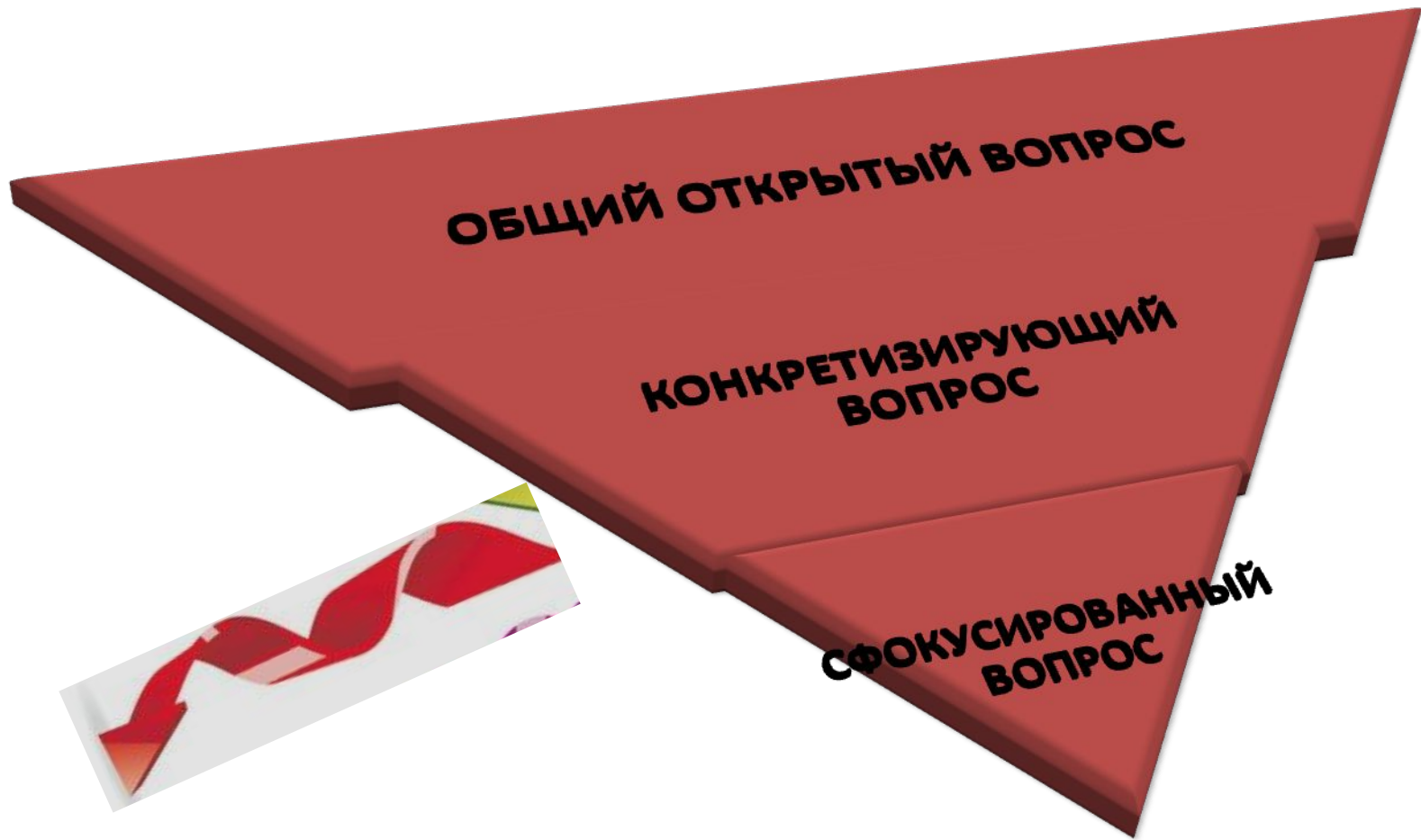
Открытые – вопросы, предполагающие длинный развернутый ответ

- ✓ Помогают устанавливать и поддерживать контакт с человеком
- ✓ Помогают вести разговор в заданном направлении
- ✓ Помогают определить критерии выбора и потребности собеседника
- ✓ Помогают преодолевать возражения

Закрытые – вопросы, предполагающие короткий однозначный ответ «да», «нет»

Альтернативные – «выбор без выбора». Вопросы предполагающие выбор из предложенных заранее вариантов.

ВОРОНКА ВОПРОСОВ





«Я не пользуюсь заемными средствами», «Зачем вы меня об этом спрашиваете?», «Я не хочу отвечать на ваши вопросы», «Вы пришли рассказать о продукте или задавать мне вопросы?»

Работаем с несогласием



Клиент не отвечает на вопросы, тянет время, не смотрит на сотрудника Банка, торопится уйти

Конкретизируем вопрос и задаем его по-другому



Рассказывает о критериях, о своем предыдущем опыте, активно отвечает на вопросы сотрудника Банка, рассказывает о своих критериях выбора.

Переходим к презентации на основании выявленных критериев

ПРАКТИКА РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ НА ЭТАПЕ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА И ДИАГНОСТИКА



3 ШАГ – ПРЕЗЕНТАЦИЯ



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



Вопрос: цель данного этапа?
ДИАГНОСТИКА



ПРЕЗЕНТАЦИЯ



ЗАВЕРШЕНИЕ
СДЕЛКИ



ПРЕЗЕНТАЦИЯ



Свойство	Связка	Выгода для клиента	Проба
Кредит ХКФБ	Позволяет Вам	Получить наличные уже сегодня по сниженной процентной ставке	Согласитесь, купить то, что давно Вы давно хотели, это здорово!?
Кредитная карта	Даёт Вам возможность	С лёгкостью выходить из непредвиденных ситуаций	Насколько для Вас важно иметь резервную сумму на всякий случай?

Что помогает при презентации предложения:

Позитивное мышление:

Используем позитивные эмоциональные слова - Выгодный, удобный, лёгкий, важный, полезный, простой, рациональный, ценный, значимый, существенный, эффективный...



Заменяем «НЕ»гатив на позитив

НЕ сложно = легко,

НЕ дорого = ниже рынка, доступно, минимально,

НЕ беспокойтесь = будьте уверены

НЕ отрываю вас = вам удобно сейчас говорить?

НЕ много = мало, минимально, символически

НЕ подскажете = скажите пожалуйста

НЕ знаю = я уточню эту информацию для вас



«Все Банки обманывают», «У вас высокие проценты», «У меня уже есть карта другого Банка», «Мне надо подумать»

Работаем с
возражением



Клиент не проявляет заинтересованности, пассивен, не задает вопросы по продукту

Продолжаем
устанавливать
контакт.
Уточняем
потребность



Проявляет заинтересованность в продукте, интересуется деталями предложения, рассматривает материалы

Внимательно
слушаем Клиента.
Переходим к
завершению



Возражение – любое высказывание клиента, которое препятствует продолжению процесса продажи.



АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



1. ВЫСЛУШАТЬ КЛИЕНТА
2. ЗАДАТЬ УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС
3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К СИТУАЦИИ (ВЫРАЗИТЬ ЧАСТИЧНОЕ СОГЛАСИЕ)
4. ПРИВЕСТИ ВЕСКИЕ ДОВОДЫ



4 ШАГ – ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ



ПОДГОТОВКА К ПРОДАЖЕ



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА



Вопрос: В чем цель данного этапа?
ДИАГНОСТИКА



ПРЕЗЕНТАЦИЯ



**ЗАВЕРШЕНИЕ
СДЕЛКИ**





Техника завершения:

- ✓ Подведите итоги встречи
- ✓ Задайте вопрос о готовности Клиента к оформлению продукта



Не готов, я подумаю

Работаем с
возражением



Да готов

Внимательно
слушаем Клиента.
Переходим к
оформлению

ПРАКТИКА ПРОДАЖ

