



ЖЕЛДОР
ЭКСПЕДИЦИЯ

«ЖелДорЭкспедиция» надежный партнер





Цикл вебинаров

1. Этапы продаж/переговоров. Цель и желаемые результаты. Факторы симпатии и авторитета
2. Этап подготовки и этап установления контакта с клиентом. Метапрограммы
3. Как определить/сформировать потребности клиентов. Типы вопросов
4. Критерии эффективной презентации товара/услуги под потребности клиентов. Метапрограммы
5. Работа с сомнениями клиентов
6. 3 точки состояния клиентов при принятии решения. Приемы работы с каждым состоянием
7. Приёмы завершения сделки
8. Эмоциональный интеллект как важная составляющая эффективности человека (*несколько вебинаров*)
9. Инструменты эффективного планирования
10. Метапрограммы



Цель и содержание первого вебинара

Цели вебинара:

- Передать знания об этапах продаж и важных составляющих поведения продавца в продажах/переговорах
- Передать инструменты влияния (симпатия и авторитет)
- Передать инструменты получения обратной связи от клиента

Содержание вебинара:

- Этапы продаж/телефонных переговоров
- Цель и желаемые результаты
- Идеальная продажа глазами клиента/глазами продавца
- Сбор и фиксирование обратной связи от клиента
- Факторы влияния: симпатия и авторитет



Расскажите о себе

- Меня зовут ... *(удобный формат, например, Имя или Имя Отчество)?*
- Мой стаж работы в Компании ...
- Занимаемая на данный момент должность в Компании
- Что в работе у меня получается лучше всего *(Чем я могу быть полезным участникам вебинара?)?*
- Что хочу получить (ожидания) от вебинара *(Что стало бы для меня наилучшим результатом работы в ближайший час?)?*

Договоренности участия в вебинаре

- «Здесь и сейчас»
- Участвуем активно в практических заданиях
- Ошибкам зелёный свет
- Один микрофон в эфире





Этапы продаж/переговоров

- Установление контакта
- Выявление/формирование потребностей
- Презентация
- Работа с сомнениями/возражениями
- Завершение сделки

* подготовка, анализ

Этапы продаж: цели и желаемые результаты

Название этапа	Цель, желаемый результат
Установление контакта	Цель: расположить к себе клиента Желаемый результат: клиент заинтересован в продолжении диалога
Выявление/формирование потребностей	Цель: понять/прояснить/сформировать потребность, нужду, проблему, ситуацию клиента Желаемый результат: понятна и ясна ситуация клиента в рамках темы нашего сотрудничества
Презентация	Цель: заинтересовать клиента предложением под его потребности, либо превзойти их Желаемый результат: клиент хочет (заинтересован) сотрудничать с нами
Работа с сомнениями/возражениями	Цель: развеять сомнения клиента, дополнительно привести аргументы преимуществ и полезности для него сотрудничества с нами Желаемый результат: сомнения клиента развеяны, клиент хочет (заинтересован) сотрудничать с нами
Завершение сделки	Цель: закрепить документально согласие сотрудничать Желаемый результат: сделка завершена, начало сотрудничеству положено



ЖЕЛДОР
ЭКСПЕДИЦИЯ

Идеальная продажа





Варианты сбора обратной связи от клиента

Мы работаем над своим развитием, над развитием Компании

- **ОПЫТ** (Что сподвигло Вас выбрать в своё время эту транспортную компанию (если уже сотрудничают)? *или* Какие грузы перевозите? Как часто пользуетесь услугами транспортной компании?)
- **ПЛЮСЫ** (Что нравится в Вашей транспортной компании?)
- **МИНУСЫ** (Что было негативного в опыте работы с транспортной компанией?)
- **ОЖИДАНИЯ** (Что бы стало основополагающим для Вас, чтобы Вы приняли решение сменить транспортную Компанию? *или* На что Вы в первую очередь ориентируетесь при выборе транспортной компании?)
- **ВАЖНОСТЬ** (Что для Вас самое важное при выборе транспортной компании?)
- **СВОИ ВАРИАНТЫ**



Факторы влияния: симпатия и авторитет

Симпатия	Авторитет
1. Принцип ассоциации	1. Язык силы
2. Физическая привлекательность	2. Экспертность
3. Похвала и благодарность (искренние!)	3. Цифры, факты
4. Сходство	4. Чужой авторитет
5. Знакомость и образность информации	5. Внешний вид



Мои выводы по итогу вебинара

- Насколько оправдались мои ожидания (по шкале от 1 до 10)?
- Что для меня оказалось самым ценным и важным сегодня на вебинаре?
- Мои самые главные итоги сегодняшней работы на вебинаре – это
- Что из полученных инструментов готов (-а) практиковать в ближайшие 72 часа?



Завершение

**Спасибо за внимание
и работу!**