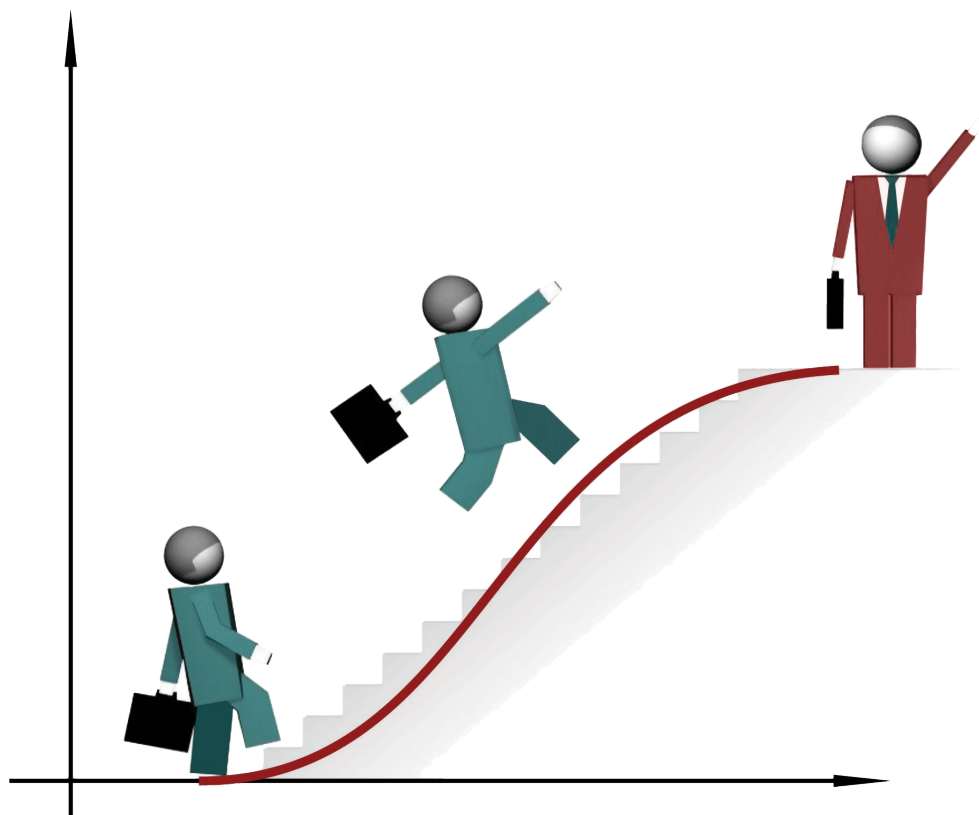




Умение продавать или искусство продаж

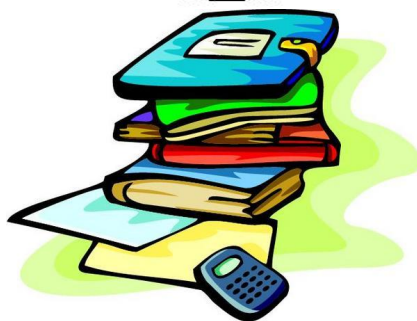
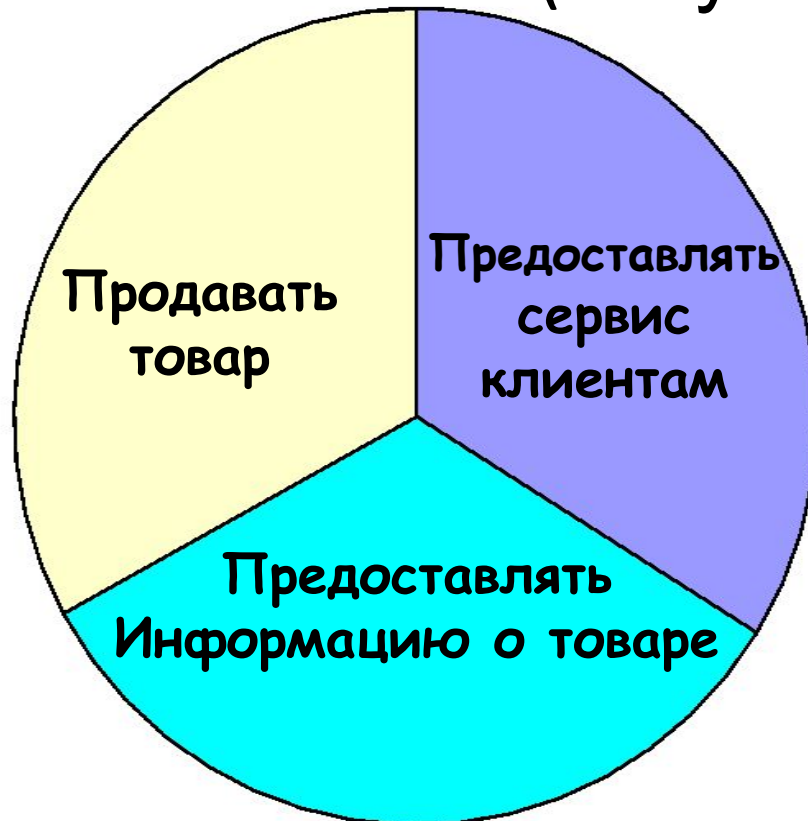
Ожидание от тренинга?

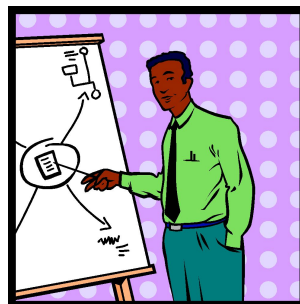




**ЗАЧЕМ Я РАБОТАЮ
МЕНЕДЖЕРОМ?**

Задачи менеджера при работе с клиентами (покупателями)





Что такое продажа?

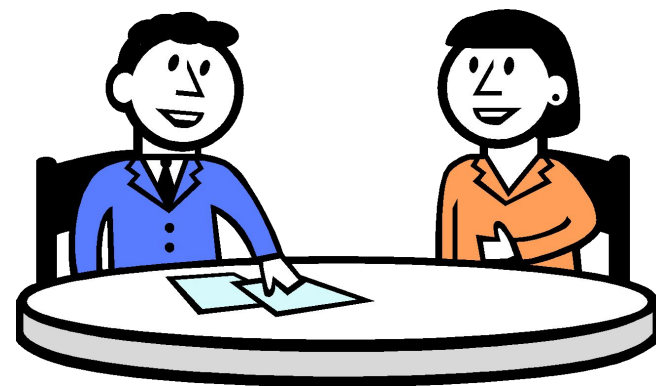
Что не является продажей?

ПРОДАЖА

- Дать покупателю то, что он пока ещё не хотел
- Дать покупателю то, что он хотел, но в большем количестве
- Дать покупателю, то что он хотел, но не на его, а на твоих условиях

1 баллон пропана,
редуктор, шланг
и еще сделать
доставку !!!!

Купить 1
баллон
пропана



ТАК, ЧТОБЫ ОН ХОТЕЛ КУПИТЬ СНОВА!

РАБОЧИЙ ДЕНЬ!!!
ЭТАПЫ ПРОДАЖ

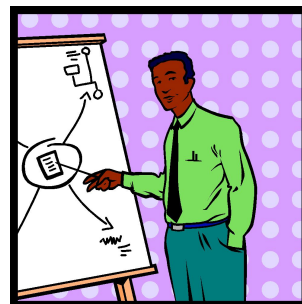
1. ПОДГОТОВКА
2. СБОР ИНФОРМАЦИИ
3. ПРОДАЖА
4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

1 ПОДГОТОВКА

Неудачная подготовка – подготовка провала



РАБОТА В ГРУППАХ



ЧТО НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ ПРИ ПОДГОТОВКЕ

- 1 группа – ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОЧЕГО ДНЯ
- 2 группа – В ОФИСЕ, МАГАЗИНЕ, В ТТ
- 3 группа – ПЕРЕД ПРОДАЖЕЙ

ГДЕ ТЫ ГОТОВИШЬСЯ?



**ПЕРЕД
НАЧАЛОМ
РАБОЧЕГО ДНЯ**

- **ВНЕШНИЙ ВИД**
- **ДОКУМЕНТАЦИЯ**
- **ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТЫ**



**В ТОРГОВОЙ
ТОЧКЕ**

- **АССОРТИМЕНТ В ТТ**
- **ОТЧЕТНОСТЬ**
- **POSM**
- **ОБРАЗЦЫ**



**ПЕРЕД
ПРОДАЖЕЙ**

- **ПОСТАВЬ ЦЕЛЬ НА ВИЗИТ**
- **ВОЗЬМИ НЕОБХОДИМОЕ**
- **УЗНАВАЙ ИМЕНА**
- **НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ!**

КАК ПОСТРОИТЬ РАБОЧИЙ ДЕНЬ

- Аудит территории (конкуренты...)
- Заполнение отчетности
- Разделение по географическому принципу
- План продаж с учетом основных критериев
- Продажи
- Формирование отчетности

ЧТО ТЫ УЧИТЫВАЕШЬ ПРИ РАБОТЕ С ТТ (КЛИЕНТОМ)?

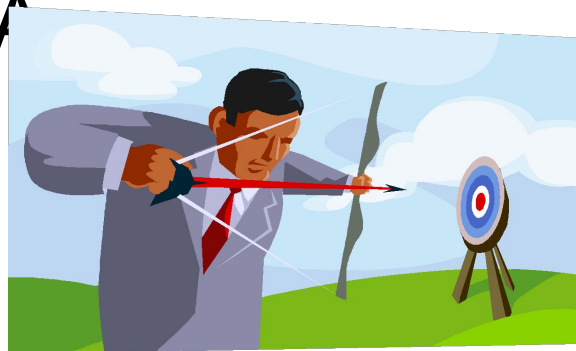
- МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ ТТ
- СЕЗОННОСТЬ
- НАЛИЧИЕ АССОРТИМЕНТА
- ГРАФИК РАБОТЫ ТОРГОВЫХ ТОЧЕК
- ЧАСТОТУ ПОСЕЩЕНИЯ (заказов) КЛИЕНТОВ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

ПРАВИЛЬНО ПОСТРОЕННЫЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ

- ПРОДАЕШЬ БОЛЬШЕ ТОВАРА
- ЭКОНОМИШЬ ВРЕМЯ
- УСПЕВАЕШЬ ВЫПОЛНЯТЬ
ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ
- ВОВРЕМЯ ДЕЛАЕШЬ ОТЧЕТНОСТЬ

ЗАЧЕМ ТЕБЕ ЦЕЛИ

- ЧЁТКИЕ ОРИЕНТИРЫ ДЛЯ ТЕБЯ
- РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА
- САМОРАЗВИТИЕ
- МОТИВАЦИЯ
- СПРАВЕДЛИВОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ



ЦЕЛЬ SMART

S

КОНКРЕТНАЯ
SPECIFIC

ИЗМЕРИМАЯ
MEASURABLE

M

A

ДОСТИЖИМАЯ
ACHIVABLE

R

ЗНАЧИМАЯ
Relevant

**ОПРЕДЕЛЁННАЯ
ВО ВРЕМЕНИ**
TIME-BOUND

T

ПРИМЕР ЦЕЛИ SMART

- Сегодня, с 12:00 до 15:30, я планирую продать одну тонну жидкого азота в тт (ИП Пупкин), так как ранее договорился с рук. отдела снабжения, он заинтересовался и начать работать с этой тт, по новой для них, продукции (как вариант).
- **Конкретная:** *Тип товара: жидкий азот, конкретный клиент*
- **Измеримая:** *1 тонна жидкого азота*
- **Достижимая:** *Был предварительный разговор с рук.отд. снабжения*
- **Значимая:** *Занимать ключевые позиции среди поставщиков ж. азота – важный элемент стратегии компании*
- **Срок выполнения:** *Сегодня с 12 до 15.30*

Цели SMART?

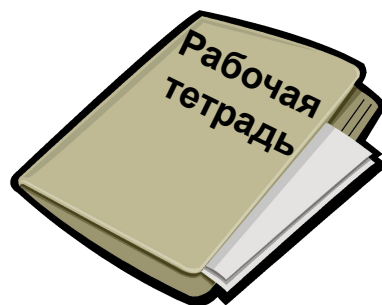
Менеджер в течение дня ставил цели на визиты клиентов. Вы можете ознакомиться с ними ниже.

Решите, соответствуют ли эти цели критериям SMART. Почему?

1. Сегодня буду работать в Центральном районе, там клиенты побогаче.
2. Надо приехать в тт первым и подготовиться к работе.
3. Комунибудь продам сегодня что-нибудь из новинок.
4. У ИП Пупкин помимо стандартного заказа , надо сегодня до заказать новый ассортимент аксессуаров, по 6 штук каждого вида.
5. Пообедаю в 13:30 в студенческом кафе - возьму салат, курицу и компот на 70 рублей.

- | | | |
|----------------------|--------------|---------------|
| • S pecific | - Конкретная | (Что?) |
| • M easurable | - Измеримая | (Сколько?) |
| • A chievable | - Достижимая | (Могут!) |
| • R elevant | - Важная | (Необходимо!) |
| • T ime-bound | - Срок | (Когда?) |

SMART – ЗАЧЁТ



- В течение 3 минут напишите на 1 пример цели менеджера, полностью соответствующей критериям SMART.

ХОЧЕШЬ БЫТЬ ПОБЕДИТЕЛЕМ?

В вашем отношении к клиенту не должно быть места предубежденности

Куриные мозги
Маленькие уши, не пропускающие в мозг полезные сведения

Рот запрограммирован на произнесение слов «Нет» и «Цена слишком высока»

Каменное сердце

Кожаные мешки вместо легких

Противные холодные руки

Огромный желудок, способный вместить любое количество бесплатных обедов



Блуждающие мысли

Страх потери памяти и разрыва связи между мозгом и речью

Сухость во рту

Адамово яблоко не двигается

Частое сердцебиение

Боли в желудке

Влажные ладони

Дрожащие руки

Слабость в коленях



2

СБОР
ИНФОРМАЦИИ

Зачем тебе информация

«Сбор информации жизненно необходим при ведении войны, поскольку способность к маневрированию зависит от накопленных сведений...»

Сунь Цзы «Искусство ведения войны» 490 г. до н.э.

ТЕБЕ НУЖНА

ИНФОРМАЦИЯ

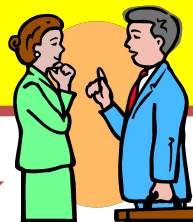


ВИЗУАЛЬНАЯ



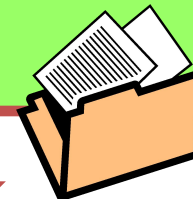
- ПОКУПАТЕЛИ
- АССОРТИМЕНТ
- ЦЕНЫ
- МЕСТО
- POSM
- КОНКУРЕНТЫ
- ВОЗМОЖНОСТИ

ВЕРБАЛЬНАЯ



- ХИТЫ ПРОДАЖ
- СОБЫТИЯ
- ПЛАНЫ
- ПОТРЕБНОСТИ
- ВОЗМОЖНОСТИ

ДОКУМЕНТАЛЬНАЯ

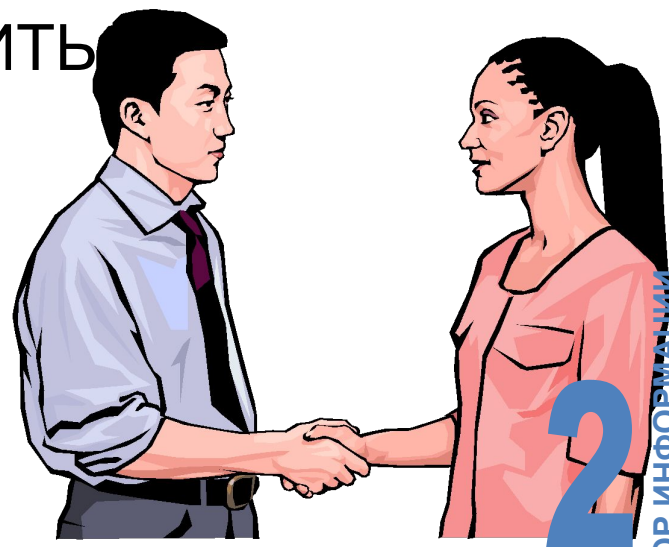


- ЛИЦЕНЗИИ И РАЗРЕШЕНИЯ
- ОТЧЕТНОСТЬ
- ДИСПЛЕИ, баннеры
- ТОВАРНЫЙ ЗАПАС
- ПРОДАЖА

ВСЕГДА НАЧИНАЙ С ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

- ПРИВЕТСТВИЕ!
- КТО ТЫ?
- КОГО ПРЕДСТАВЛЯЕШЬ + БРЕНДЫ
- ЗАЧЕМ ТЫ ПРИШЁЛ + ВЫГОДЫ
- КТО ПРИНИМАЕТ РЕШЕНИЕ?
- КАКОЙ СУММОЙ ОН РАСПОЛОГАЕТ?
- СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ЭТО ЗАЙМЕТ
- КАКУЮ СУММУ ГОТОВ ПОТРАТИТЬ

Здравствуйте. Я Максим Петров, менеджер компании ГАЗЗАЧАС, мы поставляем широкий ассортимент газосварочных материалов, таких как... Пришёл к вам поговорить о возможностях взаимовыгодного сотрудничества. К кому мне обратиться? Наша беседа займёт 15 минут, вас это устраивает?



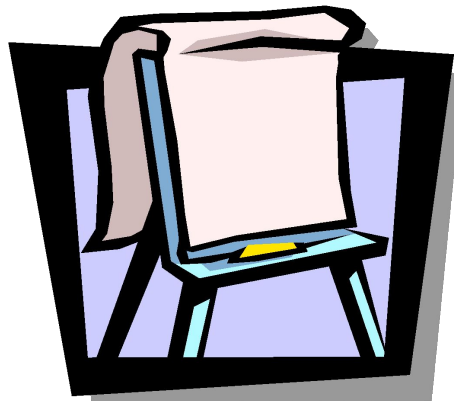
Что нужно знать для формирования заказа, выставления счета

- ПОТРЕБНОСТЬ КЛИЕНТА
- Форма оплаты (отсрочка - есть ли договор?, 100 % предоплата)
- ОСТАТКИ НА СКЛАДЕ (срок поставки)
- Периодичность заявок покупателя
- ПРОДАЖИ ЗА ПЕРИОД
- СЕЗОННОСТЬ



33
ПРОДАЖА

ПОДУМАЙ!



ЧТО МЕШАЕТ ТЕБЕ
ПРОДАВАТЬ?

БАРЬЕРЫ В ПРОДАЖАХ

?

ЗАВЕРШЕНИ

Е

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ

Мне нужно бежать к следующему клиенту

Зачем она задаёт столько вопросов?

У меня хороший товар

Я хочу продать ей 10 баллонов кислорода

Кажется, она настроена против меня

Я ещё не готова купить, мне надо подумать

Его цена слишком высока! Я не смогу это купить!

А что я с этого получу?

Он не знает, что мне на самом деле нужно

Не знаю, можно ли ему доверять

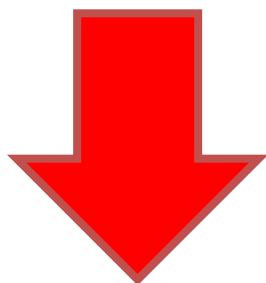


КАК ПРЕОДОЛЕТЬ БАРЬЕРЫ В ПРОДАЖАХ?

ВЛАДЕТЬ ИНИЦИАТИВОЙ

+

ВЕСТИ КЛИЕНТА ПО
СТУПЕНЯМ ПРОДАЖИ



УСПЕШНАЯ ПРОДАЖА



ЗАВЕРШЕНИ

Е

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ



3
ПРОДАЖА

Продажа

- ПОДГОТОВКА
- СБОР ИНФОРМАЦИИ
- ПРОДАЖА
 - КОНТАКТ
 - ПОТРЕБНОСТИ
 - ВЫГОДЫ
 - РЕАКЦИИ
 - ЗАВЕРШЕНИЕ
- АДМИНИСТРИРОВАНИЕ



ФУНДАМЕНТ УСПЕШНОЙ ПРОДАЖИ



ЗАВЕРШЕНИ

Е

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ



3
ПРОДАЖА

ВСЕГДА НАЧИНАЙ С КОНТАКТА

Образы людей подобны бетону: когда он сырой, вы можете делать с ним всё что угодно; но когда он застыл, вы уже никак не сможете изменить его форму

Г.Харрис

«Разговаривай дешевле»

КОНТАКТ

УПРАВЛЯЙТЕ ПЕРВЫМ ВПЕЧАТЛЕНИЕМ!

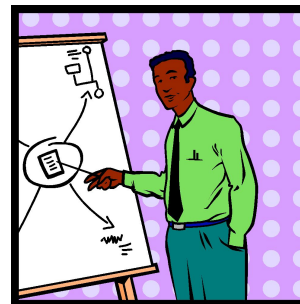




КАНАЛЫ ВОСПРИЯТИЯ

Вербальный, вокальный и визуальный
каналы

ЧТО ПОМОГАЕТ ТЕБЕ УСТАНОВЛИВАТЬ КОНТАКТ?



- ВЕРБАЛЬНЫЙ КАНАЛ
- ВИЗУАЛЬНЫЙ КАНАЛ
- ВОКАЛЬНЫЙ КАНАЛ

КАК УСТАНОВЛИВАТЬ И ПОДДЕРЖИВАТЬ КОНТАКТ

ПРИВЕТСТВИЕ

ИМЯ

Комплимент:

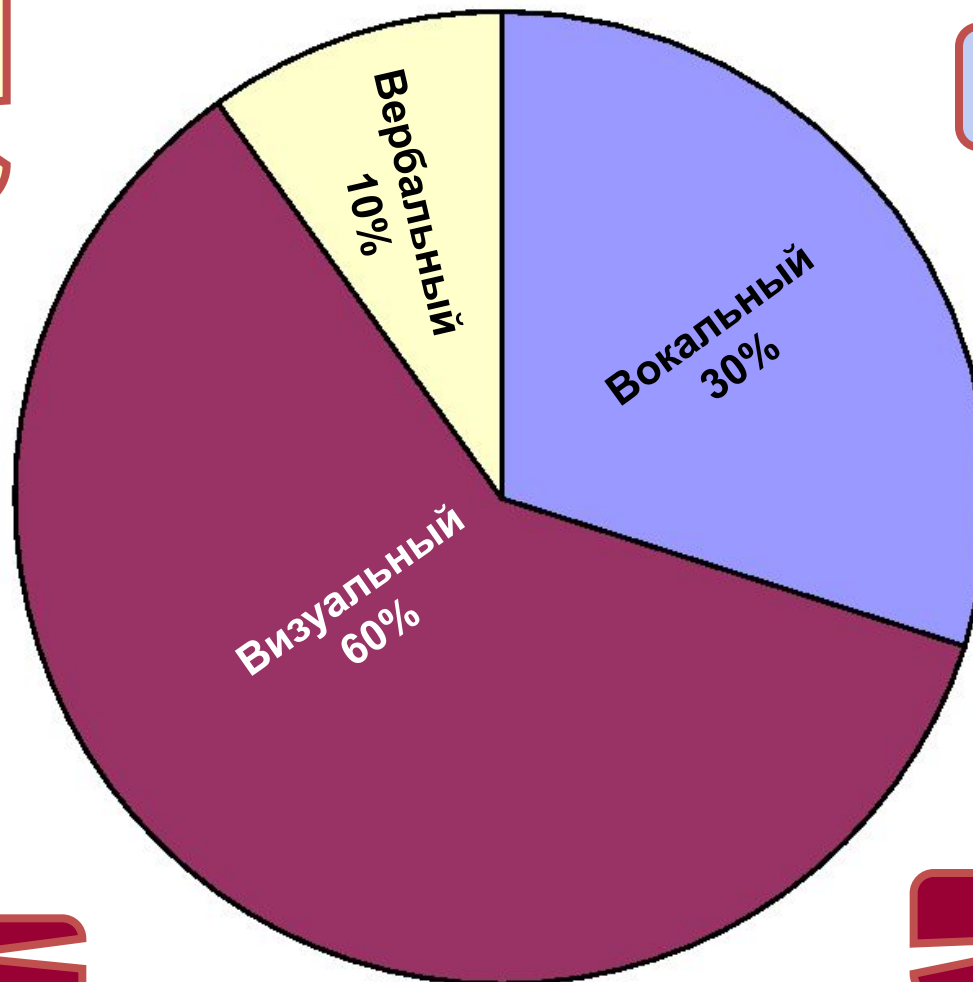
- бизнесу
- деловым качествам
- личным качествам

Улыбка

Контакт глазами

Прямая осанка

Дистанция



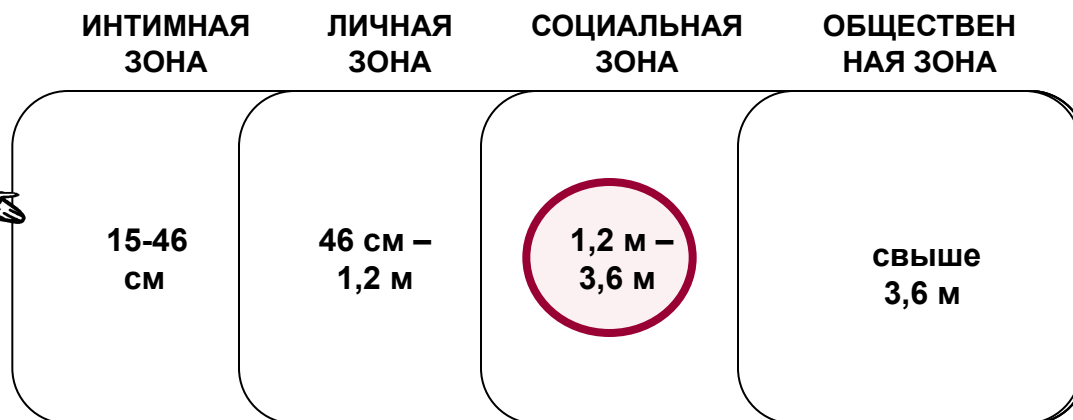
Средний темп речи

Громкость голоса чуть выше средней

Внешний вид: одежда, обувь, причёска

КАК УСТАНОВЛИВАТЬ И ПОДДЕРЖИВАТЬ КОНТАКТ

Дистанция



Персональная зона

ОСНОВА ДЛЯ ТВОЕГО БИЗНЕСА

ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА



ЗАВЕРШЕНИЕ

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ





ДАВАЙТЕ ПОИГРАЕМ!!!

ИГРА

«ПРОДАЖА ЗА МИНУТУ»

ПОТРЕБНОСТИ

Я хочу! Мне нужно!

ИМЕТЬ САМОГО
НАДЕЖНОГО
ПОСТАВЩИКА

ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ

«ЧТОБЫ ГОЛОВА
НЕ БОЛЕЛА»

СОКРАТИТЬ
ЗАТРАТЫ

Быструю и
недорогую
доставку

ОПЕРЕДИТЬ
КОНКУРЕНТА



ПОТРЕБНОСТИ

РАЦИОНАЛЬНЫЕ



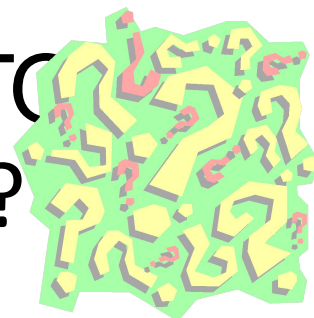
- ДЕНЬГИ
- БЕЗОПАСНОСТЬ
- УДОБСТВО

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

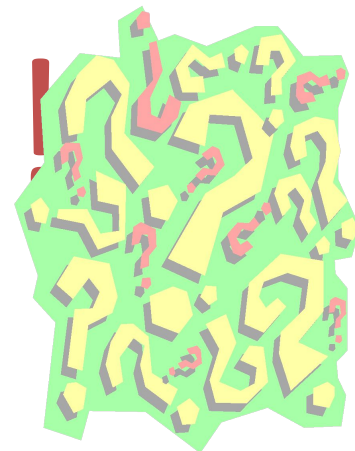


- УВАЖЕНИЕ
- СИМПАТИЯ
- НОВИЗНА
- ПРИВЯЗАННОСТЬ
- ИМИДЖ
- КОНКУРЕНЦИЯ

КАК ТЫ ПОЙМЁШЬ, ЧЕГО
ХОЧЕТ ТВОЙ КЛИЕНТ?



Задавай, задавай
и еще раз
задавай
вопросы!!



ЗАГАДКА!

ИГРА «ИЗВЕСТНЫЙ ГЕРОЙ»

КАКИЕ ВОПРОСЫ ТЫ БУДЕШЬ ЗАДАВАТЬ?

ОТКРЫТЫЕ

Получить информацию
Выявить потребности
Стимулировать клиента
предоставить информацию

Что, когда, где, сколько, почему

Что для вас самое важное в работе с поставщиком?

ЗАКРЫТЫЕ

Разговорить клиента
Уточнить или подтвердить
Направить разговор в нужное русло

Ответ «да» или «нет»

Вы планируете продлить лицензию?



Упражнение: «Типы вопросов»

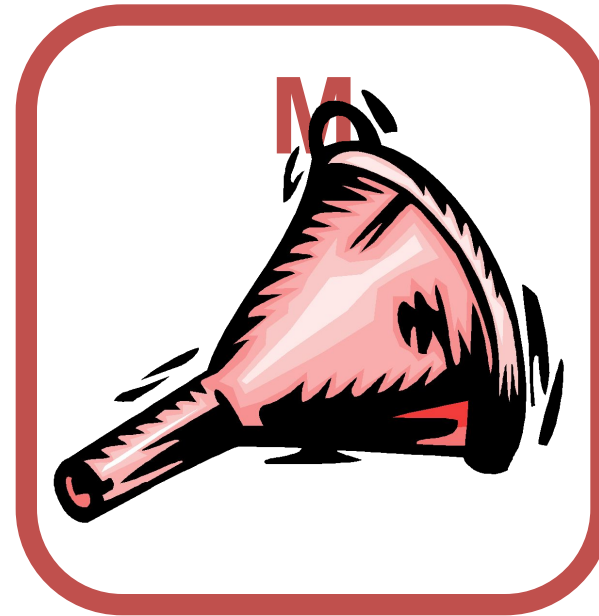
ТЕБЕ ВРЕДЯТ

Вопросы-паразиты

- Заказ будете делать?/ Заказ делать не будете?
- Без Марьиванны никто не может решить этот вопрос?
- Вообще нет денег? Денег нет? Сегодня не сможете долг отдать?
- Вы считаете, что у Вас всё есть?
- И вам такого ассортимента алкогольной продукции хватает?
- Вам это не интересно?
- Вы считаете, что у нас слишком высокие цены?
- И Вас работа “по факту” не устраивает?
- Вы берете товар только на реализацию?
- Вы считаете, что продукция конкурентов лучше?
- Насколько я понял, от Вас ничего не зависит?
- Вам ничего не надо?



КАК ТЫ БУДЕШЬ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ?



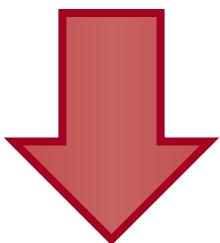
МОТИВИРУЙ КЛИЕНТА ДАТЬ ИНФОРМАЦИЮ

- ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ МЫ...
- ЕСЛИ ВЫ МНЕ СКАЖЕТЕ... ТО Я...
- ДАВАЙТЕ ПОПРОБУЕМ ПОДОБРАТЬ ДЛЯ
ВАС НАИЛУЧШИЙ ВАРИАНТ
- ...

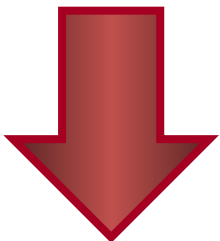


ПОЛЬЗУЙСЯ ВОРОНКОЙ ВОПРОСОВ

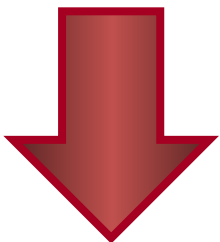
ОБЩИЕ



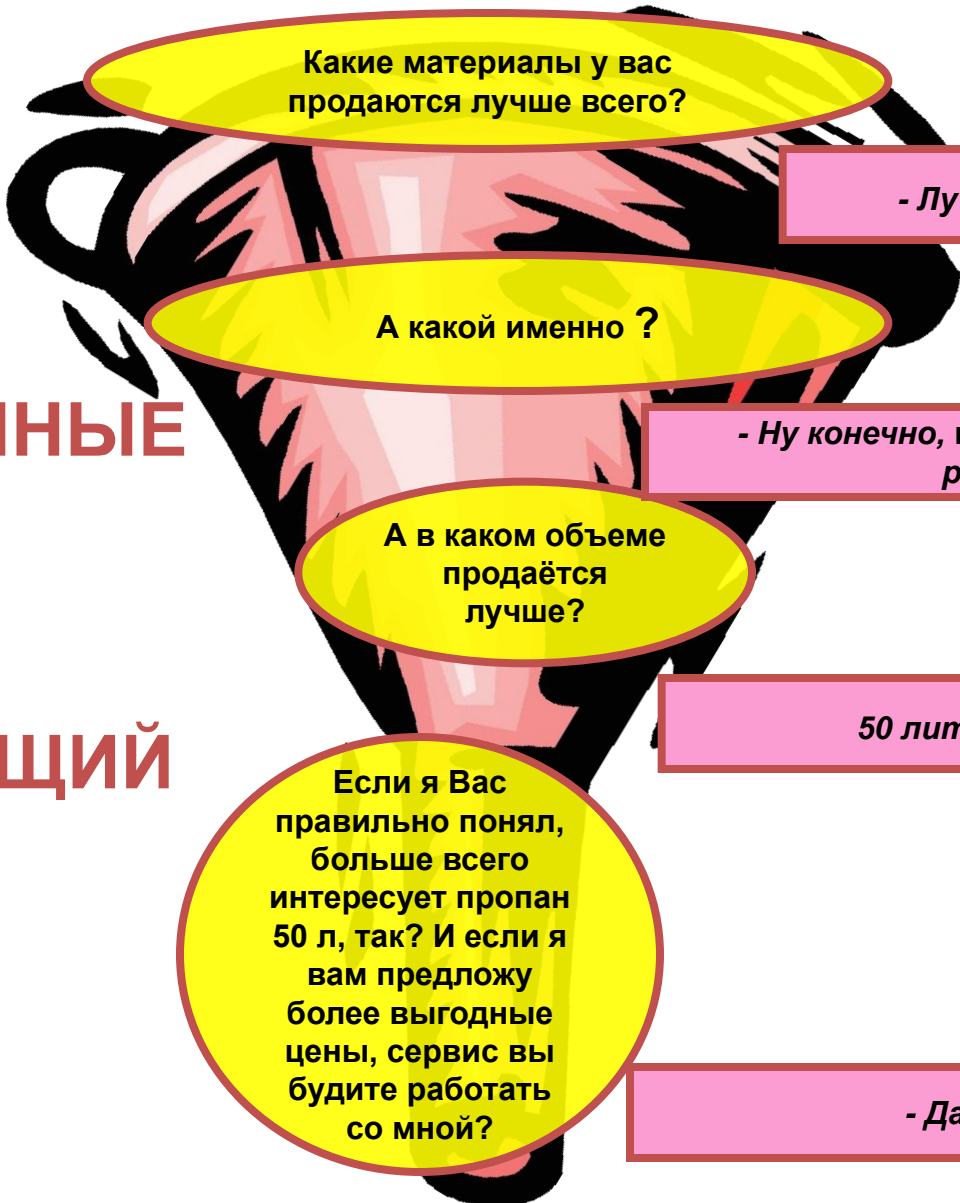
НАПРАВЛЕННЫЕ



ОБОБЩАЮЩИЙ



Выгоды



Какие материалы у вас продаются лучше всего?

- Лучшее всего идет газ.

А какой именно ?

- Ну конечно, пропан зимний, о чём разговор.

А в каком объеме продаётся лучше?

50 литровый.

Если я Вас правильно понял, больше всего интересует пропан 50 л, так? И если я вам предложу более выгодные цены, сервис вы будете работать со мной?

- Да.

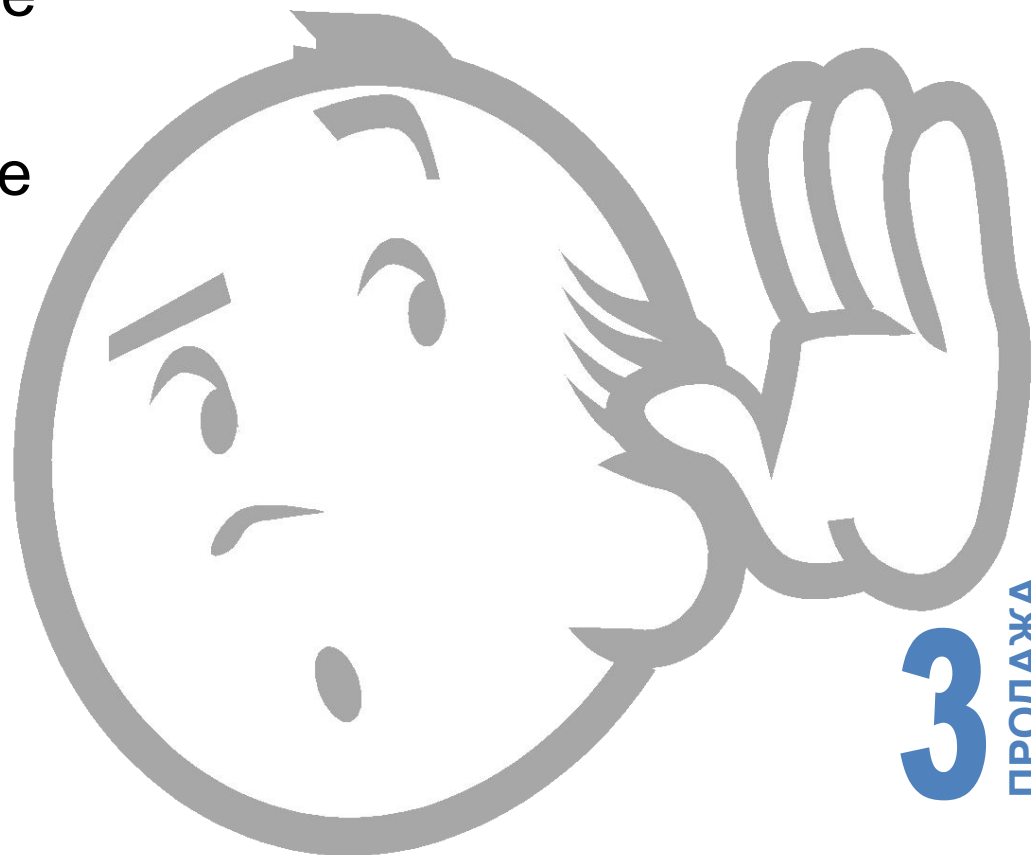


Ролевая игра: Примени «Воронку вопросов»

«Активное слушание»

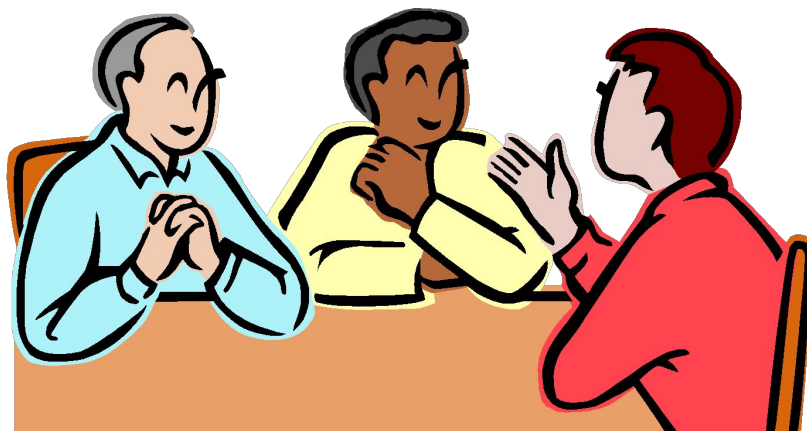
Техники активного слушания:

1. Вопросы на понимание
2. Дословное повторение
3. Перефразирование
4. «Резюме»



КАК ТЫ БУДЕШЬ СЛУШАТЬ?

- «АГА-УГУ»
- ЭХО - «ВЕРНУТЬ» КЛИЕНТУ ЕГО СЛОВА
- УТОЧНЯТЬ
- «ПРАВДА? НА САМОМ ДЕЛЕ?»
- «ЕСЛИ Я ПОНЯЛ, ...»
- КОНТАКТ ГЛАЗАМИ
- ПОЗА И ЖЕСТЫ



ЧТО ПРИВЛЕКАЕТ КЛИЕНТА В ТВОЁМ ПРЕДЛОЖЕНИИ?

ВЫГОДЫ



ЗАВЕРШЕНИЕ

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ



ИЗЛАГАЯ ВЫГОДЫ, ТЫ БУДЕШЬ

- ОБРАЩАТЬСЯ К ПОТРЕБНОСТЯМ КЛИЕНТА, КОТОРЫЕ ТЫ ВЫЯВИЛ
- ВЫСТРАИВАТЬ ЦЕПОЧКИ «СВОЙСТВО – ПРЕИМУЩЕСТВО – ВЫГОДА»



ЦЕПОЧКА «СПВ»

Характерная
черта,
качество

Как это
работает

Что получит
клиент

ПРЕИМУЩЕСТВО

СВОЙСТВО

ВЫГОДА

Шампанское «Золотая коллекция» имеет корковую пробку



Такая пробка обеспечивает полную герметичность



Поэтому ВЫ приобретаете вино с гарантированно свежим, чистым вкусом

У нас широкий ассортимент водки, вина и шампанского отменного качества



Люди не уйдут без покупки. Каждый покупатель выберет, то что ему по вкусу и по карману.



ВЫ получаете стабильный источник дохода в Вашем магазине.



Упражнение:
Цепочка
«Свойства – Преимущества –
Выгоды»

ТВОЙ КЛИЕНТ ГОВОРИТ «НЕТ»?

ПОЙМИ ПОЧЕМУ И ОТВЕТЬ АДЕКВАТНО



ЗАВЕРШЕНИЕ

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

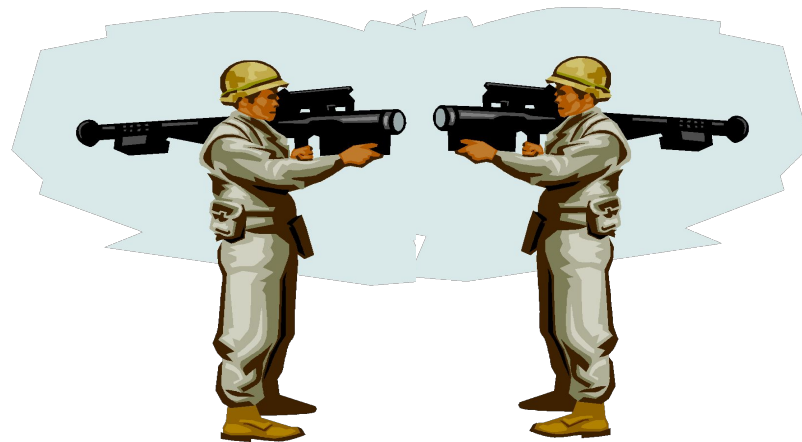
ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ХОЧЕШЬ ПРОВАЛИТЬ ПРОДАЖУ

- ДАВИТЬ, НАПИРАТЬ НА КЛИЕНТА
- ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ВСЁ, ЧТО О НЁМ ДУМАЕШЬ
- ПЫТАТЬСЯ РАССКАЗАТЬ ПОБОЛЬШЕ В СВОЕЙ БЕСКОНЕЧНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ
- УМНИЧАТЬ
- БОРОТЬСЯ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ, ПРЕОДОЛЕВАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ, ВОЕВАТЬ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



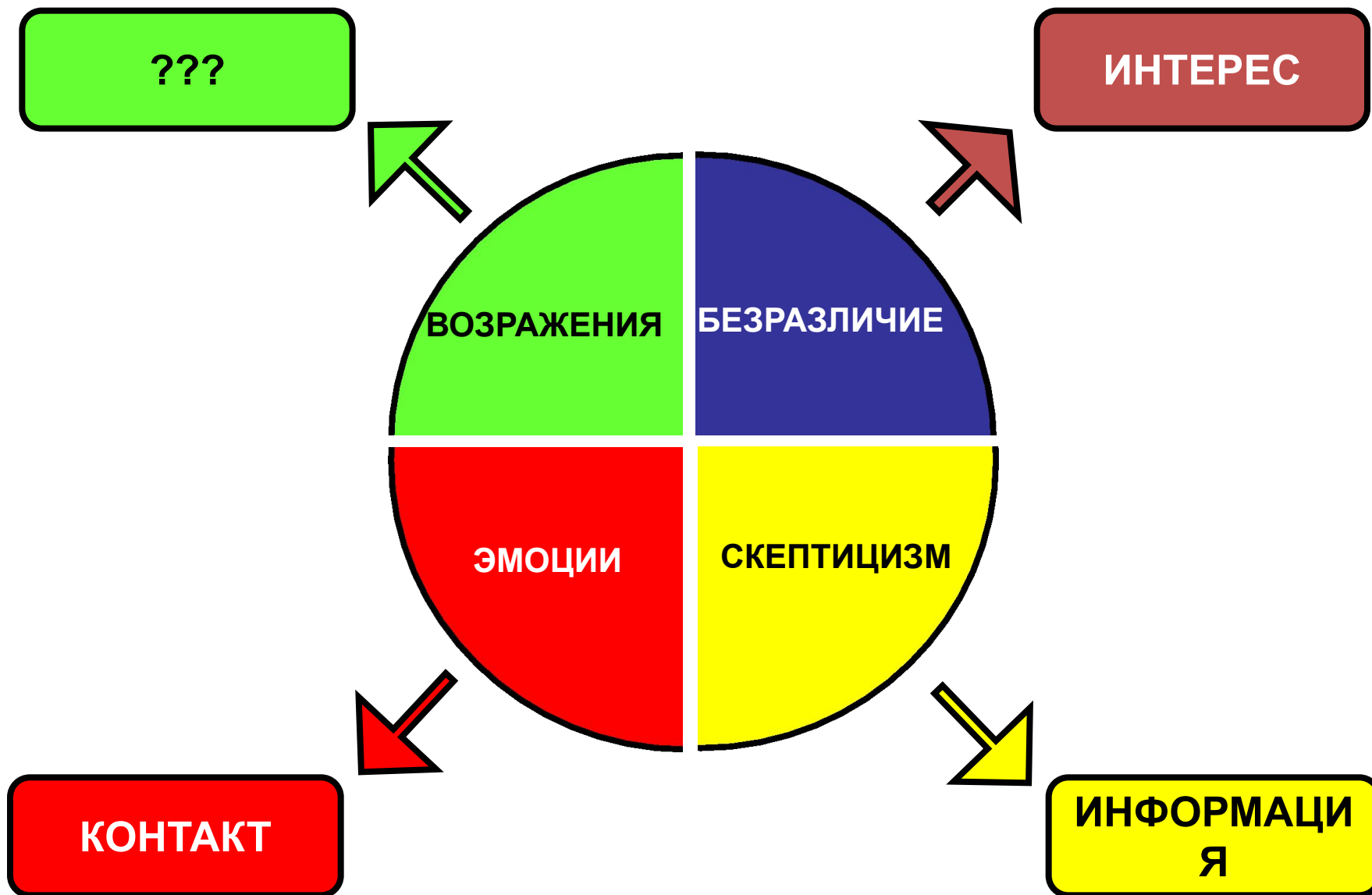
А ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

РАБОТАТЬ С РЕАКЦИЯМИ
КЛИЕНТА!



**Понимать и
адекватно
отвечать**

КАКИЕ ТАКИЕ РЕАКЦИИ?



БЕЗРАЗЛИЧИЕ. ЧЕМ ТЫ ЗАИНТЕРЕСУЕШЬ ?



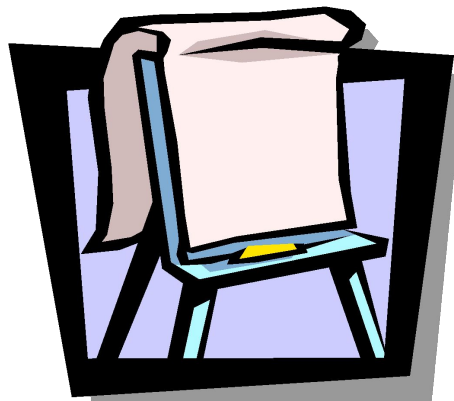
**ТОВАР НЕ ИНТЕРЕСЕН.
ТЕБЯ «НЕ ЗАМЕЧАЮТ».**



- НОВИНКИ
- ПРОМОУШН
- ВЫГОДЫ
- СВЕЖАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- ОБРАЗЦЫ
- ШОК
- ПАРАДОКС



ПОДУМАЙ!



КЛИЕНТ НЕ УВЕРЕН
ИЛИ
СОМНЕВАЕТСЯ.
ЧТО ТЫ СДЕЛАЕШЬ?

СКЕПТИЦИЗМ. КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДАШЬ?



**ЕСТЬ СОМНЕНИЯ В СВОЙСТВАХ
ТОВАРА ИЛИ КАЧЕСТВЕ УСЛУГИ**

- СТАТИСТИКА ПРОДАЖ
- ДАННЫЕ ИССЛЕДОВАНИЙ РЫКА
- МНЕНИЕ АВТОРИТЕТА
- ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ПРОИЗВОДСТВА
- ЛИЧНЫЙ ОПЫТ

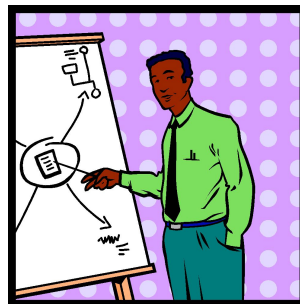


С

ВОЗРАЖЕНИЯ

**Клиент говорит тебе, что ему что-то
не нравится в твоём товаре или
услугах**

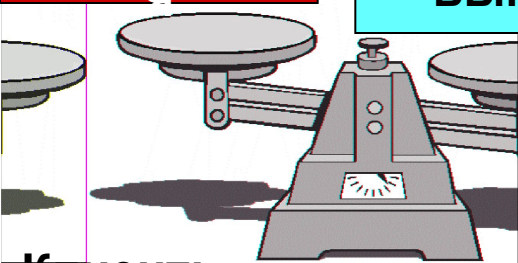
РАБОТА В ГРУППАХ



СОСТАВЬТЕ ПОЛНЫЙ СПИСОК
ТИПИЧНЫХ ВОЗРАЖЕНИЙ
КЛИЕНТОВ

МЕТОД «ВЕСЫ»

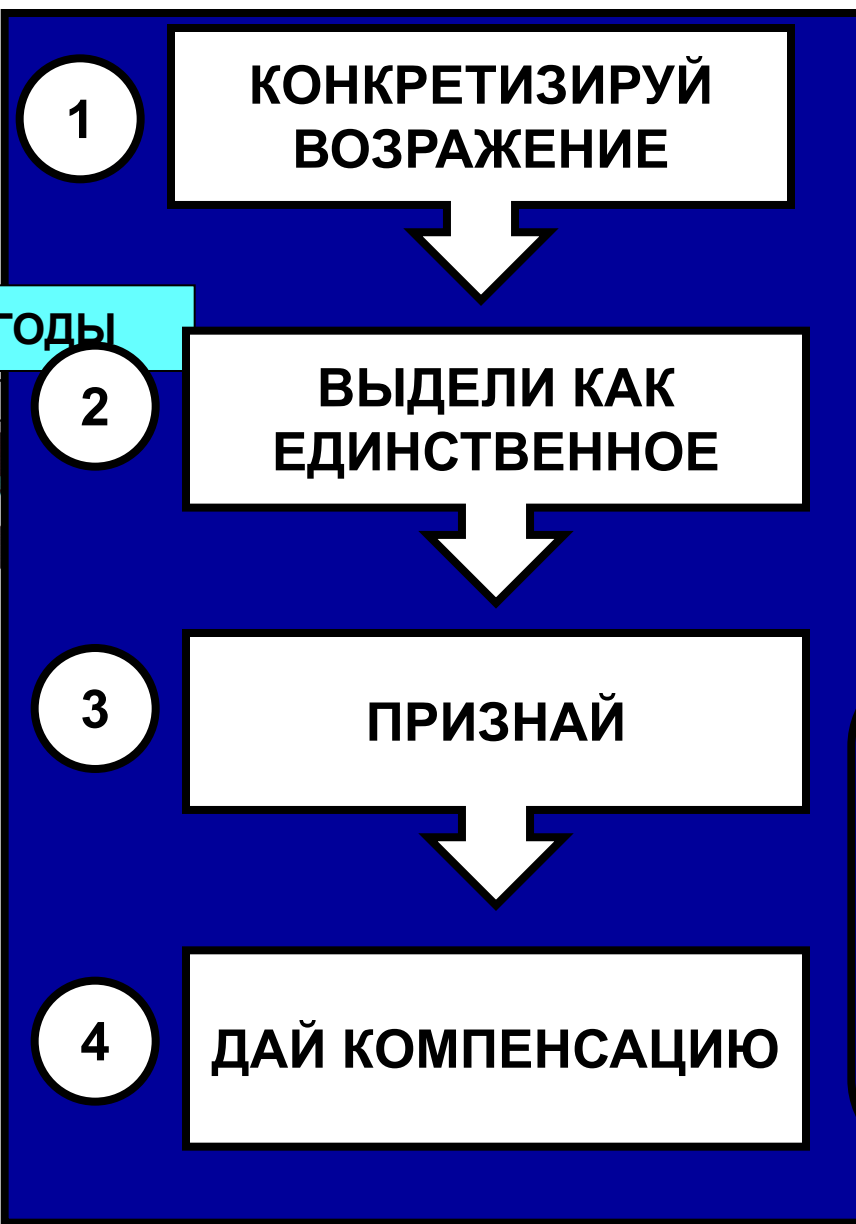
ВОЗРАЖЕНИЯ



ВЫГОДЫ

Клиент:

Цокольный сайдинг
покупать не
буду!»



- А что именно Вас не устраивает? ①

- *Хуже качество*

- Это единственное, что Вас не устраивает? Остальное Вас устраивает? ②

- *Да*

- Понимаю, вот Адольф Виссарионович из магазина «Бочка» тоже мне об этом говорил. ③

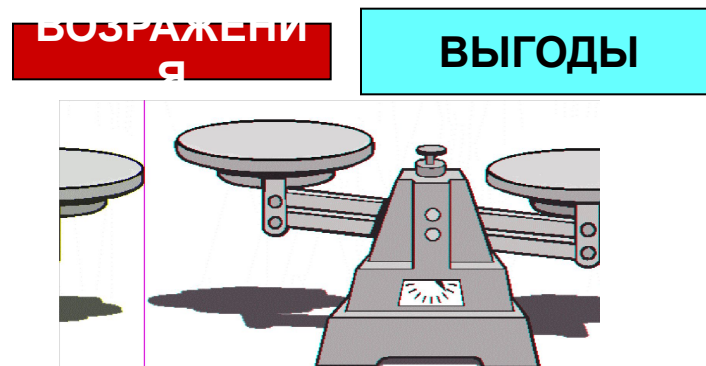
1. Зато когда он приобрёл Цокольный сайдинг, сомнения пропали – покупает на 500 тысяч руб. в неделю.
2. Мы там такой баннер установили – невозможно мимо пройти, чтоб не купить
3. И вам можем баннер установить. Хотите ?

- *Хочу!*

④

Компенсация

- Дополнительные выгоды и информация
- Пример третьих лиц
- Помощь
- POSM и оборудование
- Promotion
- Упущенные возможности





Ролевая игра:
Примени метод «ВЕСЫ»
для работы с возражениями
клиента

ОДНАКО

ВСЁ НЕ ТАК ПРОСТО,
КАК БЫ ХОТЕЛОСЬ

ГРУППЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО СОПРОТИВЛЕНИЕ КЛИЕНТА:

ЦЕНЕ

ПРОДУКТУ

УСЛОВИЯМ

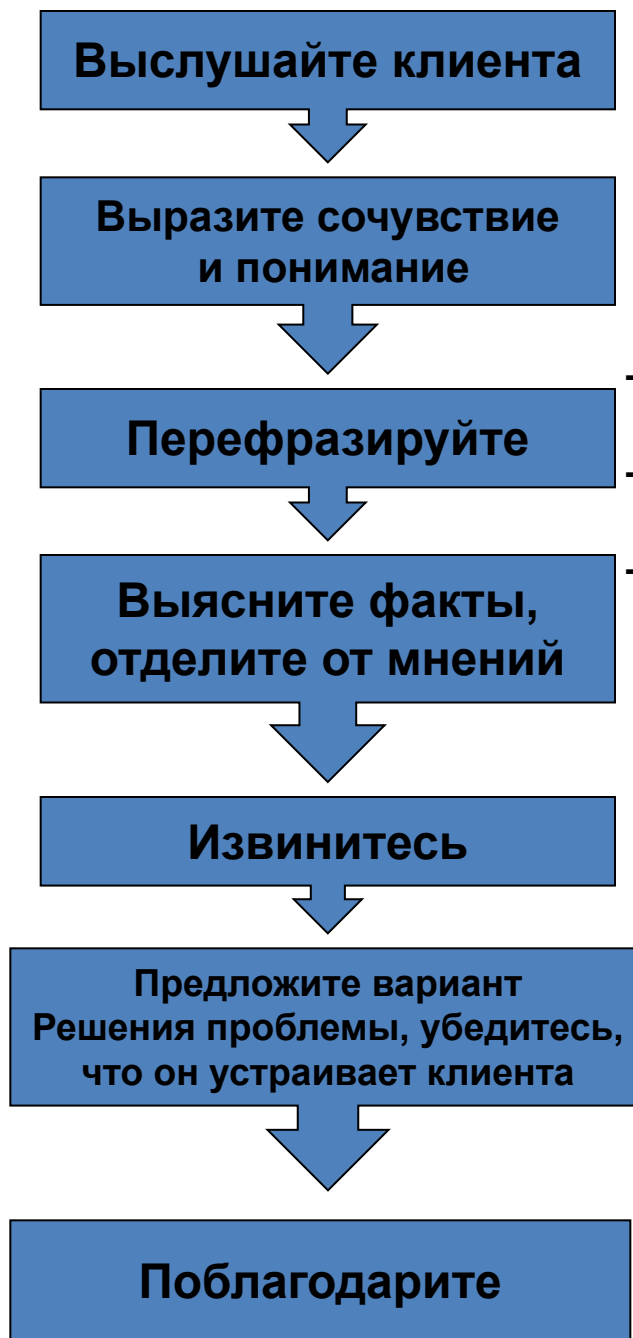
НАСЫЩЕНИЮ

**ВЫЗВАННОЕ
НЕГАТИВНЫМ
ОПЫТОМ**

**НУЖНЫ РАЗНООБРАЗНЫЕ СПОСОБЫ
РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ!**



СХЕМА:



7-шагов

ПРИМЕРЫ:

- Я у вас на той неделе покупал.... Где теперь.....?
- С вами невозможно работать, вы не сдерживаете обещания
- Вы нам продали то, что мы не хотели

Во время следующего визита клиента убедитесь, что проблема решена и клиент доволен!

А ЗАТЕМ ТЫ

ЗАВЕРШИШЬ ПРОДАЖУ!



ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ – ЭТО ВАЖНО!!!

Если ты не выстрелил,
То ты уж точно промахнулся

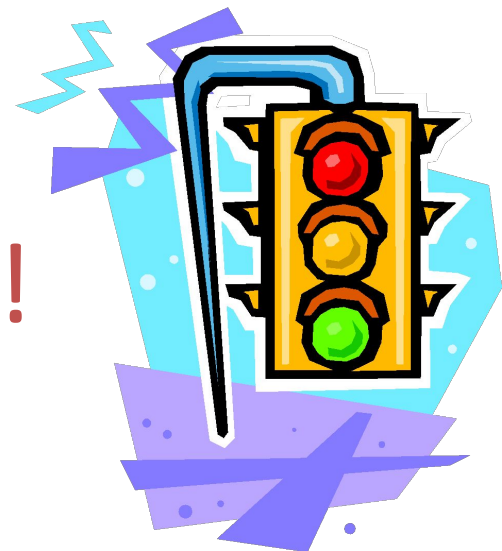
Ричард Саундерс



КОГДА БУДЕШЬ
ЗАВЕРШАТЬ?

КЛИЕНТ ПОДСКАЖЕТ!

ЛОВИ СИГНАЛЫ
ГОТОВНОСТИ К ПОКУПКЕ!



СИГНАЛЫ ГОТОВНОСТИ

1. ВОПРОСЫ

- Сколько стоит?
- Когда вы сможете доставить?
- Что лучше купить?
- Нет ли другой фасовки?
- Каков срок годности?
- В порядке ли документы?

2. УТВЕРЖДЕНИЯ

- Это хорошее предложение
- Мне это нравится
- Неплохо, хорошо
- Твой товар отлично продаётся

3. ЖЕСТЫ И МИМИКА



4. ДЕЙСТВИЯ

- Изучение образцов
- Проверка дисплея

ЗАВЕРШАЙ ПРОДАЖУ ОДНИМ ИЗ СПОСОБОВ

№	СПОСОБ ЗАВЕРШЕНИЯ	СУТЬ	ПРИМЕР
1	ПРЯМОЕ	Предложение + Проверка готовности + Пауза	- Предлагаю по коробке каждого вида. Берёте? ___(пауза)_____
2	ВЫБОР	Альтернативный вопрос – даёшь выбор из 2 вариантов	- Итак, Вы возьмете 2 или 3 коробки?
3	СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ ВАС	(Псевдо)уступка в обмен на согласие купить	- Если покупаете 8 коробок, даю две бесплатно
4	ТРИ «ДА» или ДВА «ДА»	Выгода + Да + Выгода + Да + (Выгода + Да) + Закрывающий вопрос + (Проверка готовности)	-Я правильно понял, Вам интересны новые позиции? - Ну, в общем, да - И рекламная поддержка будет содействовать продажам? - Конечно - И вас устраивает доставка в четверг? - Вполне - Тогда оформляем заказ. Восемь коробок. Идёт?
5	ПРОБА	Предложить купить минимальную партию ходового товара на пробу	- Вы берёте минимальную партию на пробу. Вы убедитесь, что товар отлично продаётся. Когда я заеду на следующей неделе, деньги за проданный товар уже будут у вас. Договорились?
6	ПОСЛЕДНИЙ ШАНС	«Не купишь сейчас – потом будет поздно» + Закрывающий вопрос + Проверка готовности	- Боюсь, на следующей неделе это закончится. К празднику все берут много. Закажите лучше сейчас. Скажем, 8 коробок. Записываю?

Завершаем продажу

ПАУЗА!

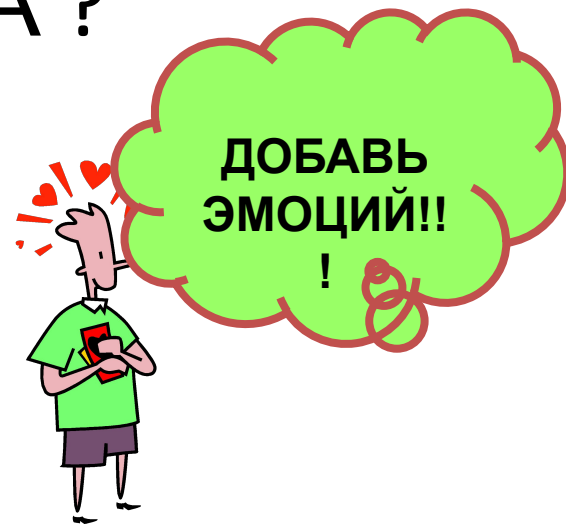
**Дай клиенту возможность
сказать «ДА!!!»**



КЛИЕНТ СКАЗАЛ «ДА»?
ПОДДЕРЖИ ЕГО
+
РЕЗЮМИРУЙ

КАК ТЫ ПОДДЕРЖИШЬ КЛИЕНТА ?

- ОТЛИЧНЫЙ ВЫБОР!
- ЗАВИДУЮ ВАШЕМУ УМЕНИЮ
ВЫБИРАТЬ ЛУЧШЕЕ!
- СПАСИБО. УЖЕ ЗАВТРА ВЫ
УБЕДИТЕСЬ, КАК ХОРОШО
ПРОДАЁТСЯ ТОВАР.
- НА ТАКИХ УСЛОВИЯХ НИКОМУ НЕ
ПРОДАЮ. А ВАМ ОТДАЛ. НО МНЕ
ПОЧЕМУ-ТО НЕ ЖАЛЬ.



А ТЕПЕРЬ РЕЗЮМИРУЙ!

**ИТОГИ
ВИЗИТА**

+

**ИТОГИ
ПРОДАЖИ**

+

**СОГЛАСИЕ
КЛИЕНТА**





Клиент

менеджер

Ролевая игра:



ЗАВЕРШЕНИЕ

РЕАКЦИИ

ВЫГОДЫ

ПОТРЕБНОСТИ

КОНТАКТ



4

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

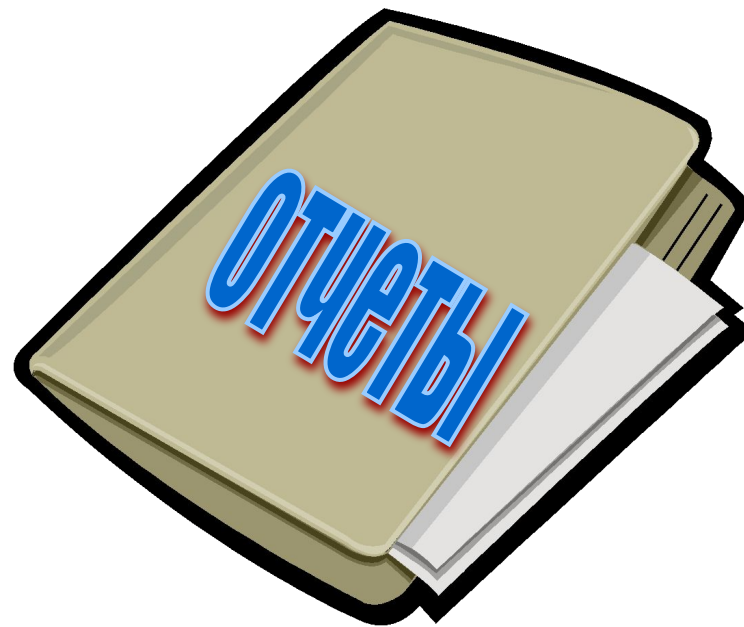
Кому это нужно?

Решения компании (планы, прогнозы и тд.) основываются на информации из ВАШИХ ОТЧЕТОВ



Ты будешь предоставлять
информацию:

- Своевременно!
 - Достоверно!
 - Аккуратно!
-
- Из этого складываются твои планы,
заработная плата и карьерный
рост!!!



Анализ результатов

ЧТО БЫЛО ХОРОШО?
ЧТО НАДО ИЗМЕНИТЬ?





Тренинг подготовил и провёл:

Руководитель отдела развития

ООО "ГАЗЗАЧАС"

Солла Александр Владимирович

Тел.: +7 (495) 660-54-68

Тел. сотовый: +7 (909) 907-15-07

Email: alexandr.s@6605468.ru

Сайт компании: www.gazzachas.ru