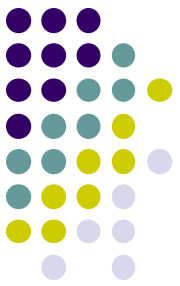


Этапы продаж.

Весь процесс активных продаж товаров условно разделяют на этапы продаж и выделяют пять классических этапов.



Этапы продаж



Этап Подготовка

Этап Установление
Контакта

Этап Выявление
Потребностей

Этап Презентация

Этап Работа с
Возражениями

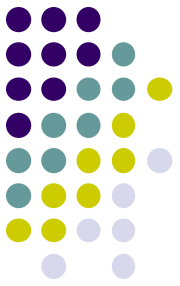
Этап Завершения
продажи



- Эти пять классических этапов продаж - это схема идеальной продажи, некий план, которому лучше следовать, помня о том, что в реальной жизни всё точно пойдет не по плану.
- Основная идея заключается в том, что когда есть план, а значит, вы подготовились, так вот когда вы подготовились, то очень легко импровизировать.



- **Этап 1 - Установление контакта.**
- ”Каждый должен помнить всегда: “У него никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление”.
- Он заключается в начальном взаимодействии с клиентом.
- Главное в этом этапе, так называемый «Смолл толк» (small talk) – разговор с клиентом, то есть установление контакта.
- Это происходит впервые 1 - 3 минуты. Задача этого этапа для менеджера по продажам — представиться (по стандартам компании), обозначить суть беседы и вступить в активное взаимодействие.
- **ЗАПРЕЩЕННО!!! Оценивать людей по внешнему виду!**



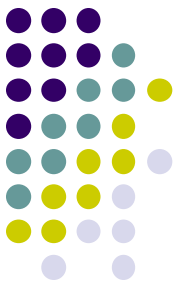
Фишка на этапе выявления потребностей задавать определенные вопросы в определенной последовательности и уметь клиенту поддакивать (активное слушание), чтобы он отвечал на вопросы с удовольствием.

«Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70 % времени внимательно выслушивают клиента».

Брайан Трейси.

Этап 3 – Презентация.

Презентация товара – одно из основных условий успешных продаж.



Этап презентации в продажах, построенный по схеме:

**свойство – преимущество – выгода -
помогает удержать покупателя и
полностью удовлетворить его
потребности.**





•Этап 4 – Работа с возражениями.



Клиент обязательно будет спорить, и сопротивляться, продажа совершается только после пяти - шести "нет" клиента, ответив на его «НЕТ», а затем плавно привести его к решению о покупке.

Спорить с клиентом ЗАПРЕЩЕНО!!!! Помните о том, что ваша цель не победа в споре, ваша цель - продать.



Этап 5 – Завершение продажи.

Поэтому успешные менеджеры по продажам берут бразды управления решением клиента в свои руки.

Закрывая продажу, менеджеру как лицу Компании, необходимо быть вежливым и оставить о себе приятное впечатление.

В заключении клиенту следует предоставить визитку компании или менеджера проводившего продажу. Также рекомендовано отметить готовность менеджера консультировать покупателя по всем возникающим у него вопросам относительно продукта.

Нам важно, чтобы тот, кому вы только что продали товар или услугу, стал не разовым покупателем, а постоянным клиентом.

