

Технология продажи



Основные причины низкого уровня продаж:

- 1) Не делается предложение услуги (по результатам тайных закупок услуга была предложена 1 раз из 10*)
- 2) Некачественное предложение услуги (А не хотите ли еще страховку приобрести?)

* на 31 декабря 2014 года

Этапы продаж!

- 1. Установление контакта**
- 2. Выявление потребностей**
- 3. Презентация**
- 4. Работа с возражениями**
- 5. Завершение сделки**

Схема предложения услуги страхования

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СТРАХОВАНИЮ



ВАРИАНТ 1

Сформировать потребность у Клиента в покупке полиса страхования.



ВАРИАНТ 2

Начать сразу с презентации.
Рассказать Клиенту о преимуществах
Вашего предложения.



Схема предложения услуги страхования

ВАРИАНТ 1. Формирование потребности.

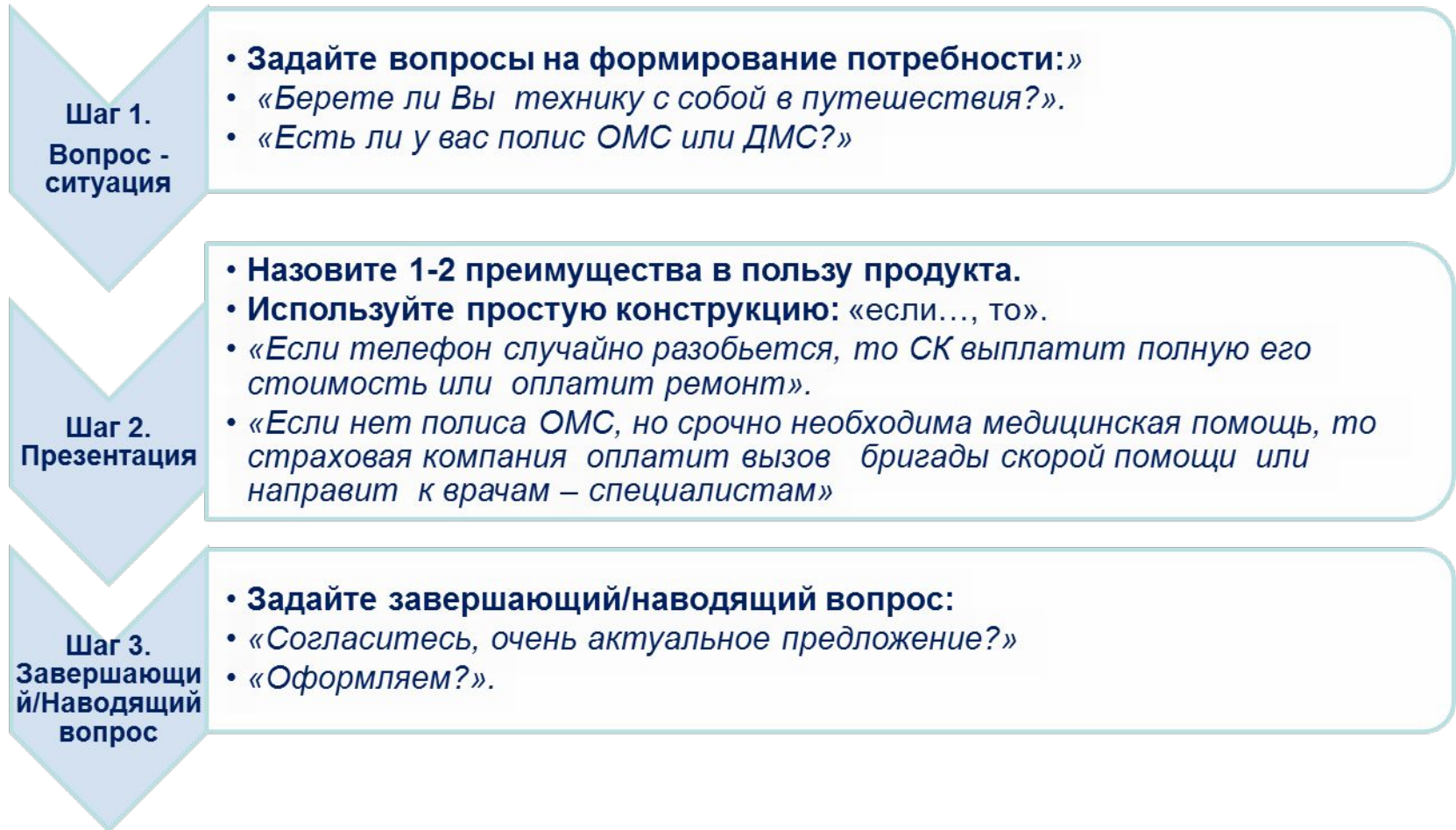


Схема предложения услуги страхования

ВАРИАНТ 2. Презентация.

Шаг 1. Яркое начало

- Начните предложение страхования с фразы- «зацепки»:
- «Я хочу вам сообщить хорошую новость...»
- «У нас для Вас предложение...»
- «Мы рады Вам сообщить...»
- «В сумму Вашей покупки входит...».

Шаг 2. Презентация

- Расскажите о преимуществах в пользу продукта.
- Используйте простую конструкцию: «если..., то».
- «Если телефон случайно разобьется, то СК выплатит полную его стоимость или оплатит ремонт»
- «Если вдруг затопят соседи, то СК выплатит деньги, которые Клиент может потратить на ремонт ».

Шаг 3. Завершающий/Наводящий вопрос

- Задайте завершающий/наводящий вопрос:
- «Согласитесь, очень актуальное предложение?»
- «Оформляем?».

«Преимущество для техники».

Вариант 1

«Вы когда-нибудь роняли телефон? Что делали в такой ситуации, сдавали в ремонт или покупали новый?»

«Да, бывало. Не ремонтировал, так и ходил с треснутым корпусом. Сейчас вот решил новый купить».

«Да, пришлось покупать новый экран».

Фраза – связка

«У нас есть интересная программа от партнера ВТБ Страхование! Если уроните и разобьете телефон, то СК вернет деньги, причем в полном объеме! Рассказать подробнее?»

«Да».

«В случае непреднамеренного повреждения телефона вы сможете его отремонтировать за счет страховой компании, либо получить деньги на новый. Страховка работает также в случае пожара, воздействия жидкости и электротока. Даже в случае кражи и грабежа вы сможете вернуть деньги за технику. Оформляем?»

«Преимущество для техники». Вариант 2



«Модель, которую Вы выбрали, требует квалифицированного обслуживания. В случае поломки, первый год такое обслуживание Вам предоставляет компания-производитель. За счет продленной гарантии от ВТБ Страхование Вы сможете бесплатно отремонтировать телефон в течение 4 лет со дня покупки. Если планшет не подлежит восстановлению, то страховая компания вернет вам за него деньги и вы сможете купить новый. Кроме того, в первый год обслуживания дополнительно входят повреждения в случае воздействия электротока, т.к. к сожалению нередко бывают случаи поломки техники из-за перепада напряжения. Согласитесь, это хорошее предложение. Оформляем программу?»

«Привет, сосед!». Вариант 1

«Вы задумывались когда-нибудь о страховании своей квартиры/дома?»

«Да, только времени на это нет, да и денег тоже».

Фраза – связка

«Вы знаете, современные программы оформляются за несколько минут, а стоят совсем немного. Наша, например, всего 799 рублей. Рассказать подробнее?!»

«Да, расскажите».

«Страховка работает в случае пожара, кражи, повреждения жидкостями и даже в случае, если Вы затопили соседей. При этом мы оформим страховку сразу в офисе и не потребуются предварительного осмотра Вашего имущества. Как Вам такое предложение?»

«Отлично, оформляйте».

«Нет».

Фраза – связка

«Т.е. в случае (не дай Бог, конечно, но...) кражи, пожара или затопления соседей Вы готовы самостоятельно возместить ущерб?»

«Да. Все страховки это профанация, да и сложностей в оформлении предостаточно»

«Возможно, есть и такие страховки, но наша оформляется за пару минут и стоит всего 799 р. Рассказать подробнее?»

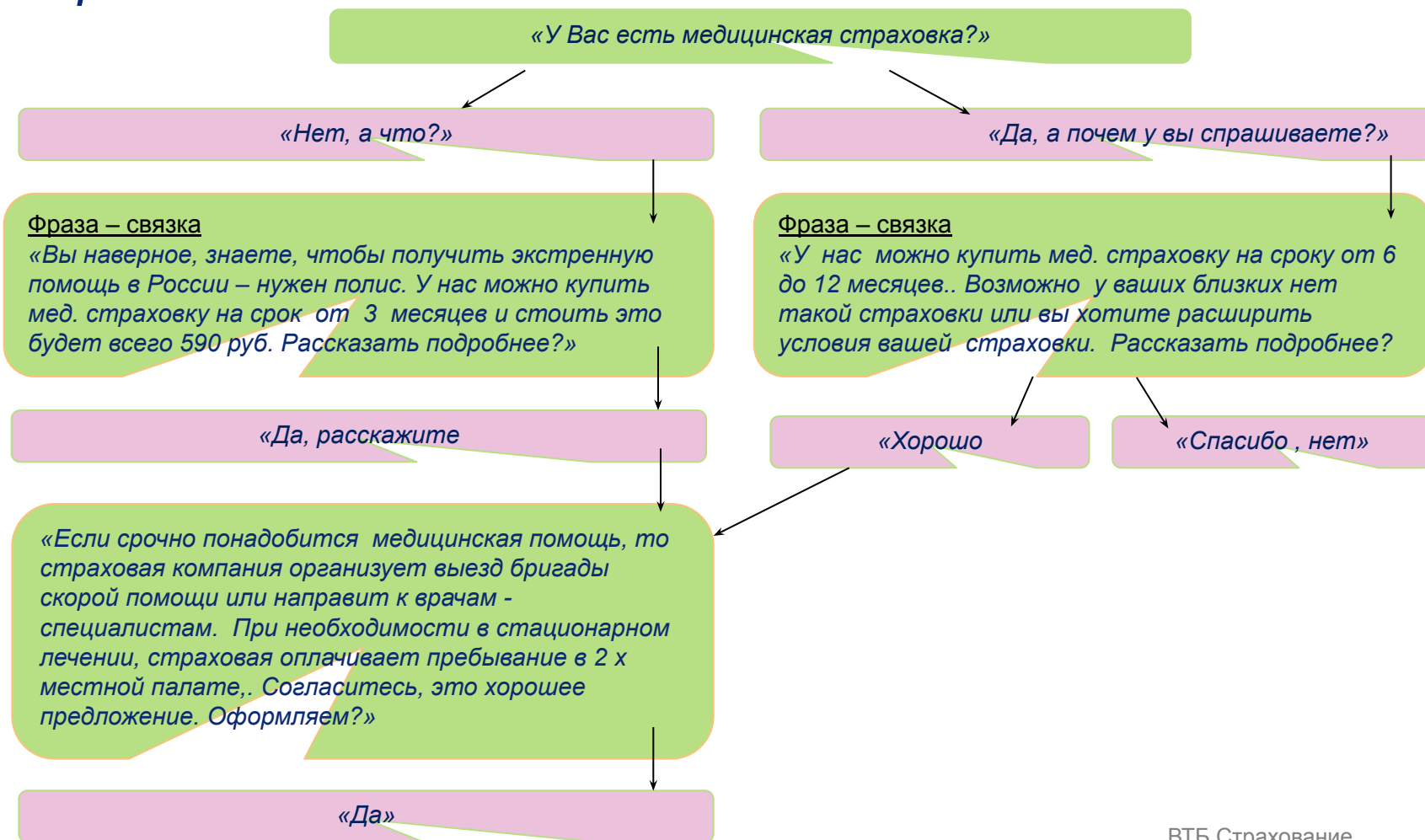
«Привет, сосед!». Вариант 2



«Предлагаем Вам обратить внимание на программу «Привет, сосед!» нашего партнера «ВТБ Страхование» . Наверное, вы слышали или сталкивались с ситуациями, когда страдает отделка квартиры или имущество в результате затопления, пожара. Всего за 799 р., страховая компания возместит принесенный ущерб до 150 000 руб., что позволит сделать ремонт или приобрести новое имущество взамен поврежденного. При этом никакого предварительного осмотра дома или квартиры не требуется. Вам интересно такое предложение?»

«Медицинская помощь для всех».

Вариант 1



«Медицинская помощь для всех». Вариант 2



«В нашей компании появилась новая услуга для тех, у кого нет медицинской страховки. Вы, наверное, знаете, чтобы получить экстренную помощь в России – нужен полис. Страховые компании оформляют такие полисы на год и стоят они дорого. У нас можно купить мед. страховку на срок от 3 месяцев и стоит это будет всего 590 руб. За такую небольшую плату у вас будет в запасе сумма в размере 100 000 руб. на случай оказания срочной медицинской помощи: вызов скорой, консультация врачей специалистов, диагностика, амбулаторное и стационарное лечение. Согласитесь, это необходимая услуга в таких ситуациях. Оформляем?»

Работа с возражениями

Алгоритм



Шаг 1

Выслушать клиента,
не перебивая

Шаг 2

Задать уточняющий
вопрос

Шаг 3

Принять мнение
клиента

Шаг 4

Ответить на вопрос
клиента

Шаг 5

Проверить, что
возражение снято

Работа с возражениями

№1	Я не вижу смысла в оформлении страховки!
Выразите понимание Клиента	<i>«Согласна с Вами, с первого взгляда увидеть пользу от страхования не всегда просто»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Давайте разберемся в данной программе подробнее. Всем известно, что мобильная техника – это один из самых рискованных сегментов с точки зрения краж и грабежей. Практически каждый из нас хотя бы раз сталкивался с такими ситуациями в жизни. Страховая программа надежно защищает от непредвиденных расходов и экономит Ваши деньги».</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Как Вы считаете, программа полезная?»</i>

Работа с возражениями

№2	Для меня это дорого!
Выразите понимание Клиента	<i>«Вы правы, оплата за страховой полис, на первый взгляд, может показаться значительной»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Давайте на конкретном примере рассмотрим стоимость. За 128 рублей в месяц (пауза) Вы приобретаете 10 000 рублей, которыми можете воспользоваться в случае утраты телефона! (Это 4 рубля в день!)»</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Как Вы считаете, выгодна такая программа?»</i>

Работа с возражениями

№3	Я найду более дешевую страховку! (Аналогично «Дорого»)
Выразите понимание Клиента	<i>«Конечно, Вы можете изучить все предложения на рынке»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Позвольте я сэкономлю Ваше время. Подобные страховые продукты разрабатываются специально для крупных розничных сетей, с большим потоком Клиентов, приобретающих технику. Поэтому такие продукты стоят в десятки раз дешевле. Аналогичный продукт, приобретаемый напрямую в СК, будет стоить намного дороже».</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Мне удалось развеять Ваши сомнения?»</i>

Работа с возражениями

№4	Все Страховщики – обманывают!
Выразите понимание Клиента	<i>«Да, согласен, вокруг много обмана».</i>
Задайте уточняющий вопрос	<i>«Вы когда-то пострадали от этого?»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Мы очень дорожим нашими Клиентами! Поэтому, среди множества компаний мы выбрали ВТБ-Страхование – государственную компанию с высоким рейтингом надежности. В прошлом году они провели выплаты по 90% обращений Клиентов на общую сумму более 11,8 млрд. руб.! К слову сказать, все сотрудники ОВД, военные, например, застрахованы в этой компании. ВТБ-Страхованию можно доверять как себе (шутливо)».</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Я развеял (а) Ваши сомнения? Оформляем?»</i>

Работа с возражениями

№5	Я уже застрахован!
Выразите понимание Клиента	<i>«Вижу, что Вы – опытный человек».</i>
Задайте уточняющий вопрос	<i>«У Вас застраховано имущество в квартире?»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Значит, Вы понимаете практическую необходимость этого предложения. Позвольте напомнить, что если Вы приобретаете новое имущество – на него договор не распространяется. А в нашем случае Вы получите деньги именно за новую покупку и сможете купить новые товары!»</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Согласитесь, это важно?»</i>

Работа с возражениями

№6	С моим телефоном ничего не случится!
Выразите понимание Клиента	<i>«Конечно! Мы всем нашим Клиентам желаем искренней радости от покупки и долгого использования нашей продукции»</i>
Задайте уточняющий вопрос	<i>«И все же, как Вы считаете, все ли можно предсказать и запланировать? У Вас, наверное, есть связи в небесной канцелярии?»</i>
Ответьте аргументировано	<i>«Именно потому, что часто люди предпочитают не думать о возможных ситуациях, им в последствии приходится тратиться на дорогостоящий ремонт или приобретать новую технику».</i>
Убедитесь, что Ваш ответ успокоил Клиента	<i>«Согласитесь, что страховка за такую цену – выгодное предложение?»</i>

СИГНАЛЫ К ПОКУПКЕ



Клиент уточняет детали, имеющие значение только после заключения договора



Одобрительные реплики клиента



Клиент интересуется мнением родственников, коллег.



Консультант спрашивает: не остались ли какие-то вопросы невыясненными для клиента.



Консультант спрашивает: не остались ли какие-то вопросы невыясненными для клиента.



Завершение дополнительной продажи

Алгоритм



Шаг 3

Клиент оплачивает

Шаг 2

Получить согласие клиента с
выбранной программой и параметрами

Шаг 1

Подтвердить конкретное решения
клиента – одной-двумя фразами

***Будьте лучшими!
Успешных Вам продаж!***

