



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



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 себя к Клиенту 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 |



Идеальный продавец глазами Клиентов

- Важен внешний вид продавца (опрятность, аккуратность) + улыбка
- Важна грамотная речь
- Продавец обращается на «Вы»
- Продавец следует правилам деловой этики
- Продавец вежлив, проявляет доброжелательность к Клиенту
- Продавец не навязчив
- Продавец понимает Клиента
- Продавец честен
- Продавец прост в общении
- Голос располагает к общению
- Продавец занимает активную позицию в переговорах (при этом мягкую, а неагрессивную)
- Продавец проявляет особенное отношение к Клиенту (всё внимание Клиенту от начала и до конца)
- Продавец делает комплимент Клиенту
- Продавец отличается от конкурентов



Идеальный продавец глазами Клиентов

- Продавец любит свой товар/услугу
- Продавец проявляет внимательность, участие к клиенту (не отвлекается на посторонние темы с кем-либо)
- Продавец не спешит, не торопится
- Продавец подготовлен к встрече / звонку
- Продавец с чувством юмора (шутит корректно)
- Продавец умеет вести разговор на темы, не связанные с предметом продажи
- Продавец знает предмет продажи, знает 100% свой продукт
- Продавец умеет подробно и доступным языком (понятным Клиенту) ответить на все вопросы клиента
- Продавец работает не по шаблону (не заученными фразами), проявляет человеческое отношение
- Продавец демонстрирует хорошее настроение
- Продавец оставляет положительные эмоции у Клиента
- Продавец налаживает эмоциональный контакт
- Продавец умеет выслушать
- Продавец задает вопросы (интересуется)

Идеальный продавец глазами Клиентов

- Продавец уточняет детали у Клиента
- Продавец ориентирован на потребности клиента (делает предложение, исходя из потребностей клиента)
- Продавец говорит о том, что Клиент в итоге получит (не только о характеристиках предлагаемой услуги)
- Продавец с Клиентом на одной волне (разговаривают на одном языке)
- Продавец рассказывает с энтузиазмом об услуге, будто сам пользуется
- Продавец делает предложение по делу (под потребность) / ничего лишнего по продукту не выдает
- Продавец говорит и о плюсах, и о минусах услуги
- Продавец аргументированно рассказывает о продукте / услуге
- Продавец умеет с разных сторон рассказать о преимуществах услуги
- Продавец сравнивает разные варианты предложений товара / услуги
- Продавец озвучивает выгоду от приобретения именно сейчас
- Продавец умеет сделать альтернативное предложение
- Продавец уверен в том продукте, который он продает
- Продавец делает дополнительное предложение



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 |



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**



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?



Список рекомендуемой литературы

- «45 татуировок продавана», Максим Батырев
- «7 навыков высокоэффективных людей», Стивен Кови
- «Психология влияния», Роберт Чалдини