

Этапы продаж

Что такое «Продажа»?

Продажа – это процесс коммуникации с клиентом для поиска и принятия взаимовыгодного решения.

Этапы Продажи



Установление Контакта

ЦЕЛЬ:

Установление контакта – расположить клиента, сформировать первое впечатление, задать положительный настрой

Алгоритм Установления Контакта

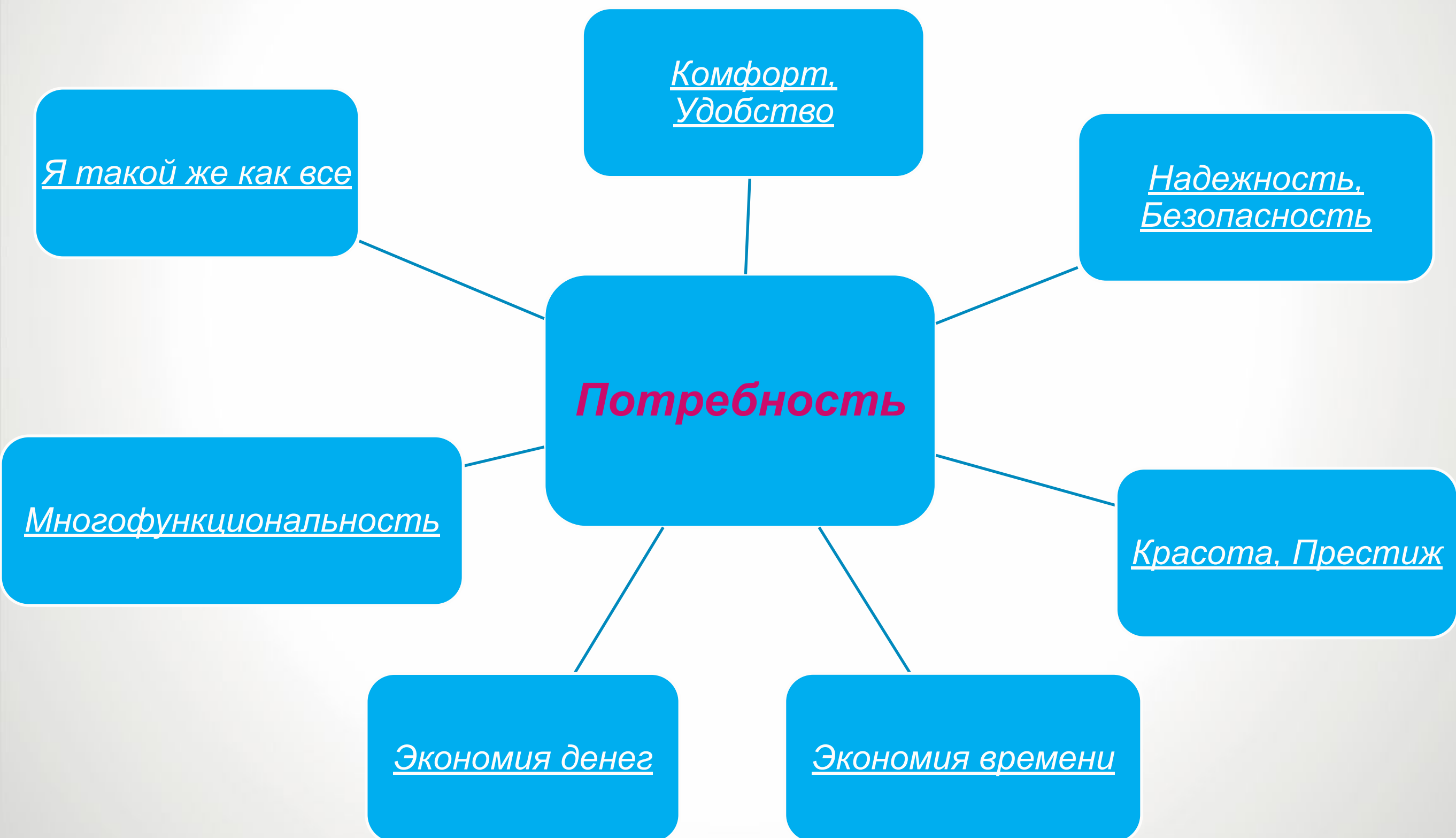
- - Поздороваться
- - Представиться
- - Узнать имя Клиента
- - Фраза-ледокол

Выявление Потребности

ЦЕЛЬ:

Выявление потребности — выяснить ситуацию клиента, помочь клиенту осознать потребности, создать основание для дальнейшего предложения

Основные Потребности Клиента



Презентация

ЦЕЛЬ:

Презентация – удовлетворить потребности клиента, предложить клиенту аргументированное решение, помочь увидеть свою выгоду, достигнуть согласия с клиентом

Техника Презентации

Характеристика

Преимущество

Выгода - Вопрос

«Х-П-В»

ХАРАКТЕРИСТИКА-ПРЕИМУЩЕСТВО-ВЫГОДА

Задания :

- a) Проговорить характеристики Wi-Fi модема, сим голос, планшет
- b) Проговорить преимущества
- c) Проговорить выгоду

Алгоритм Презентации

1. Резюмирование
2. Прием «Х-П-В».
3. Первое подведение к покупке.
4. Пауза

Работа с возражениями

ЦЕЛЬ:

Работа с сомнениями (возражениями) –
развеять сомнения, привести яркие
аргументы, исправить ошибки предыдущего
этапа

Алгоритм Работы с возражениями

1. Выслушать
2. Конкретизировать
3. Принять возражение
4. Ответить на возражение
5. Проверить отработку возражения

Подведение к покупке

ЦЕЛЬ:

Подведение к покупке – помочь клиенту принять решение, закрепить правильное решение

Кросс-Продажа

ЦЕЛЬ:

Кросс-продажа – продать дополнительно к основному продукту, сформировать потребность к новым продуктам компании, рассказать об акциях

«Польза кросс-продаж для Клиента, Продавца и Компании»

Задания для команд:

Команда №1

- Прописать плюсы кросс-продажи для Клиента

Команда №2

- Прописать плюсы кросс-продажи для Продавца

Команда №3

- Прописать плюсы кросс-продажи для Компании

Завершение продажи

ЦЕЛЬ:

Завершение продажи – сформировать желание вернуться снова, закрепить благоприятное впечатление

Хорошей Работы
До свидания.