

# Ефективний продаж банківських послуг



**«НАЙГОЛОВНІШИЙ СЕКРЕТ  
МИСТЕЦТВА ТОРГУВАТИ - ДІЗНАТИСЯ,  
ЩО ПОТРІБНО ІНШІЙ ЛЮДИНІ, І  
ДОПОМОГТИ ЇЙ ОТРИМАТИ ЦЕ»**

**ФРЕНК БЕТТДЖЕР**

# План тренінгу



- ✓ Поняття продажу у банківському бізнесі
- ✓ Професійні якості успішного менеджера з продажу
- ✓ Етапи продажу
- ✓ *Воркшоп*

Продажі - це велике мистецтво і найважливіша професія в бізнесі.  
Людина, яка не володіє досконало технологією продажів,  
позбавляє себе 90% свого потенційного доходу.



«Самый главный секрет искусства торговать - узнать, что нужно другому человеку, и помочь ему получить это».

Фрэнк Беттджер



## То що ж таке продажі?

- **Продажі** - бізнес-поняття, яке описує практично будь-яку комерційну діяльність, бізнес взагалі. Фактично це обмін товару (послуги) на гроші, що підтверджується договором чи чеком продажу.  
Виділяють два види продажів: активні та пасивні.
- **Процес пасивних продажів**, як правило, не контролюється менеджером з продажу. Клієнт сам вирішує, що хоче придбати, доносить цю інформацію до менеджера, який своєю чергою відповідає на запит. Тобто в даному випадку продавець виконує функцію координатора.
- **При активних продажах** ініціатива виходить не від клієнта, а від менеджера з продажу. Відповідно, у даному випадку, результат більшою мірою залежить від фаховості менеджера. Результатом активного продажу є підвищення задоволеності клієнта від відвідування вашого закладу.

*«Ви не можете їх помацати. Ваші клієнти не можуть їх побачити. Ваші рідні та друзі навіть не знають, що саме ви продаєте. Ласкаво просимо у світ невидимих продуктів – послуг і нематеріальних товарів!»*  
Джон Вон Ейкен, експерт у галузі продажів, маркетингу, менеджменту.

## **Специфіка продажу банківських продуктів:**

- абстрактність (невідчутність і складність для сприйняття);
- невіддільність послуги від джерела;
- нестійкість якості (неоднаковість) послуг;
- неможливість збереження банківських послуг;
- договірний характер банківського обслуговування;
- зв'язок банківського обслуговування з грошима;
- протяжність обслуговування в часі;
- складність до сприйняття, враховуючи низький рівень фінансової обізнаності населення;
- негативне ставлення клієнтів до банків (низький рівень довіри до банківської системи в цілому);
- надвисокий рівень конкуренції на фоні схожості усіх банківських продуктів;
- вторинність задоволення потреб банківськими послугами.

## *Тож для того щоб красиво та легко продавати необхідно:*



- *вміти візуалізувати банківські продукти;*
- *бути готовим пояснювати клієнтам, на перший погляд, очевидні для вас речі;*
- *створити довірчі відносини з клієнтами, спочатку встановити контакт, і лише потім продавати;*
- *не використовувати “шаблонні підходи” і докласти максимум зусиль щоб відрізнитися від конкурентів.*

# Успішний менеджер з продажу, хто він?



- **Продавець** - це неодмінно людина з активною життєвою позицією, яка не пасує перед труднощами та вміє боротися і добиватися своїх цілей.
- **Ефективний продавець** – завжди артист. Тому незалежно від того яку роль Ви обираєте для себе успіх завжди залежатиме від наявності гарного емоційного контакту з клієнтом та максимального задоволення його потреб.



*"Ти станеш в цьому житті солим, як тільки відкинеш все те, що змушує тебе хотіти бути першим".*

**Вуді Аллен**, американський кінорежисер, продюсер, письменник



### **ЕКСПЕРТ**



- обізнаний, готовий відповісти на всі питання;
- цікавиться зворотнім зв'язком та розв'язком взаємовідносин;
- з легкістю впорається з «важким» клієнтом.

### **МОТИВОВАНИЙ**



- самовпевнений, керується інстинктами;
- постійно говорить;
- «не чує» клієнта;
- наполегливий, підштовхує клієнта до прийняття рішення.

### **АЛЬТРУЇСТ**



- чесний та порядний;
- інтереси клієнта для нього вищі за власні;
- чесно підкреслить недоліки, вкаже на особливості, роз'яснить наслідки..

### **АМЕБА**



- безбарвний, бляклий, флегматичний, повільно реагуючий;
- відсутність віри в себе і свій професіоналізм;
- максимум на що здатен – перерахувати наявні послуги, тому клієнтові вибір належить робити самостійно, розраховувати на експертизу не доводиться;

### **НОВАЧОК**



- рано обізнаний в продуктивній лінійці банку;
- впевнений, іноді навіть зугублений;
- що сумнівається



# Успішний менеджер з продажу, який він?



- *Комунікабельність.*
- *Наполегливість.*
- *Стресостійкість.*
- *Професійна компетентність і знання продукту.*
- *Внутрішня організованість і самодисципліна.*
- *Простота і доступність мови.*
- *Уміння слухати.*
- *Уміння задавати питання.*
- *Уміння долати заперечення.*
- *Уміння відчувати емоції іншої людини.*

# Какими навыками должен обладать хороший продавец?



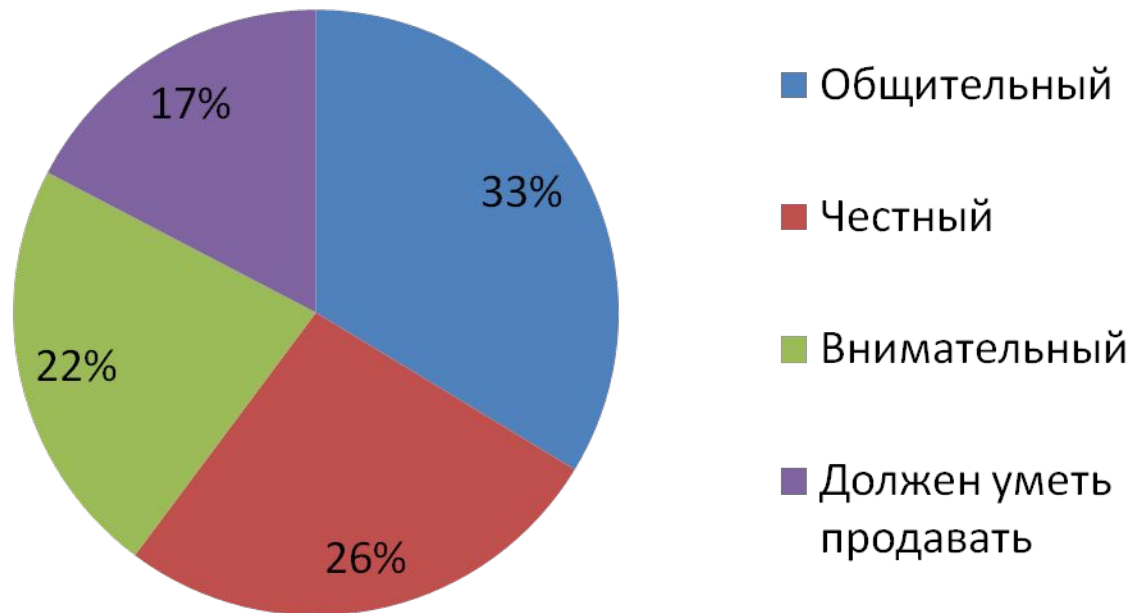
**Слушать**



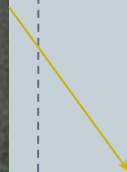
**Говорить**



## Каким должен быть продавец



# Хороший продавец: от прошлого к будущему!



# Як стати професіоналом в продажах?



- ✓ Ставтеся до продажу з ентузіазмом! Адже ентузіазм заразливий, і його відсутність теж!
- ✓ Необхідно розуміти, як будується процес продажу на всіх етапах і управляти ходом цього процесу!



*Продаж - це танець. В кожному танці присутні як імпровізація, так і базові па, не знаючи яких, Ви спіткнетесь на першому ж кроці! Етапи продажів - це базові па, які стануть основою Вашого «танцю»!*

*Ріна Вайсман, тренер-практик, коуч*





*Задоволений клієнт*

*Успішний продавець*

*Банківська послуга*



*Гроші*

### *Формування лояльності клієнта*

Користуватися вашими послугами клієнт буде лише тоді, коли залишиться задоволеним попередньою співпрацею з вами. Саме тому, будувати відносини з клієнтом необхідно не лише з точки зору успіху в закритті конкретної угоди, але і на перспективу. Пам'ятайте, саме постійні клієнти формують так звану подушку безпеки вашого бізнесу.

### *Закриття продажу - угода*

Вихід з контакту - це своєрідний постскрипtum. Сформууйте у клієнта позитивну емоцію. Пам'ятайте, - запам'ятовується те, що в кінці. Початок наступної зустрічі залежить від того, як завершиться попередня!

### *Робота з запереченнями*

**Мета:** Опрацювати заперечення, зберегти лояльність клієнта, перейти до наступного етапу продажу.

**Спосіб досягнення:** Не сприймайте заперечення клієнта, як прикру перешкоду. Це всього лише частина гри, мета якої - угода. Уважно вислухайте заперечення клієнта і відповідайте по суті. Не починайте презентацію заново, відповідайте на конкретне заперечення!

### *Презентація*

**Мета:** Продемонструвати продукт і спонукати клієнта до дії.

**Спосіб досягнення:** Розповісти про продукт (послугу) не тільки з демонстрацією його властивостей, але і з урахуванням виявлених цінностей клієнта.

### *Виявлення потреб*

**Мета:** Вислухати клієнта, зрозуміти його потребу і правильно розставити акценти.

**Спосіб досягнення:** Задавайте відкриті питання, дайте клієнту можливість відчутти свою значимість, розповісти про потреби і бажання. Визначте, що найбільш важливо для клієнта.

### *Встановлення контакту*

**Мета:** «розкрити» клієнта, створити довірчу атмосферу між ним і Вами.

**Спосіб досягнення:** відкрита усмішка, доречний комплімент, звернення до клієнта по імені, широкий інтерес до його проблем, «віддзеркалювання» жестів і міміки.

### *Пошук клієнтів*

**Мета:** пошук можливих клієнтів; виявлення перспективних і відсіювання безперспективних; оцінка потенційних клієнтів, з точки зору перетворення їх на реальних.

### *Підготовка до зустрічі з клієнтом*

- 1. Чітка орієнтація в продуктивій лінійці банку.*
- 2. Знання висхідних відмінностей від банку конкурента.*
- 3. Порядок на робочому місці, наявність необхідних документів.*

A green chalkboard with the word "WORKSHOP" written in white chalk. The chalkboard has a green border and rounded corners. The word is written in a cursive, handwritten style. The background is a solid light blue color.

WORKSHOP

**Дякую**



# До професіоналів завжди черги!

