

# С ЧЕГО ВСЕ НАЧИНАЕТСЯ



- Проблема
- Информация
- Варианты
- Решение
- Мнение
- Share

“

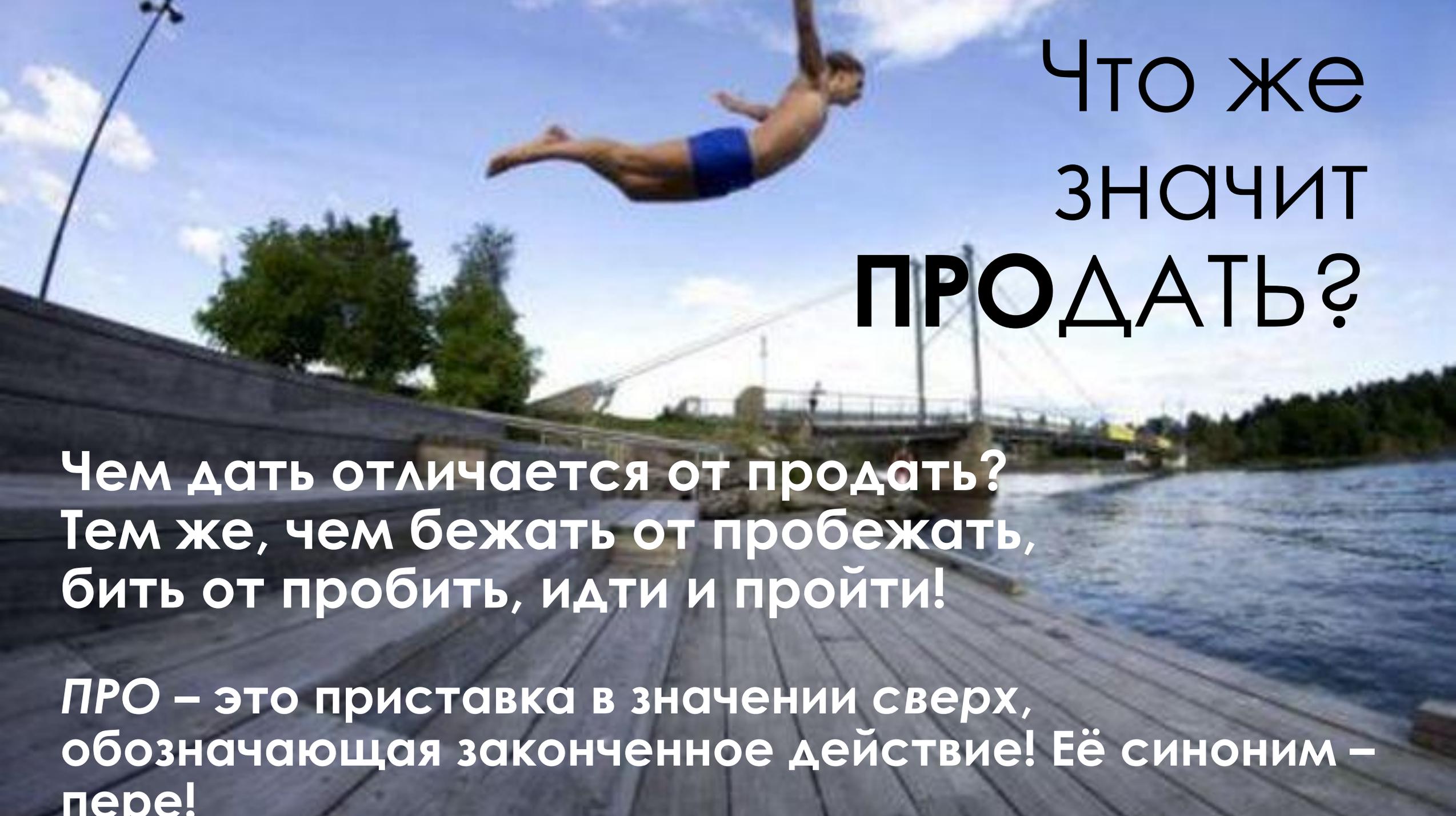
Показали сегодня квартиры 20 квадратных метров, кажется смешным, но люди приобретают такое жилье и оно очень популярно

”



**Игорь  
Шувалов**

Первый заместитель председателя  
Правительства Российской Федерации



Что же  
значит  
**ПРОДАТЬ?**

Чем **дать** отличается от **продать**?  
Тем же, чем **бежать** от **пробежать**,  
**бить** от **пробить**, **идти** и **пройти**!

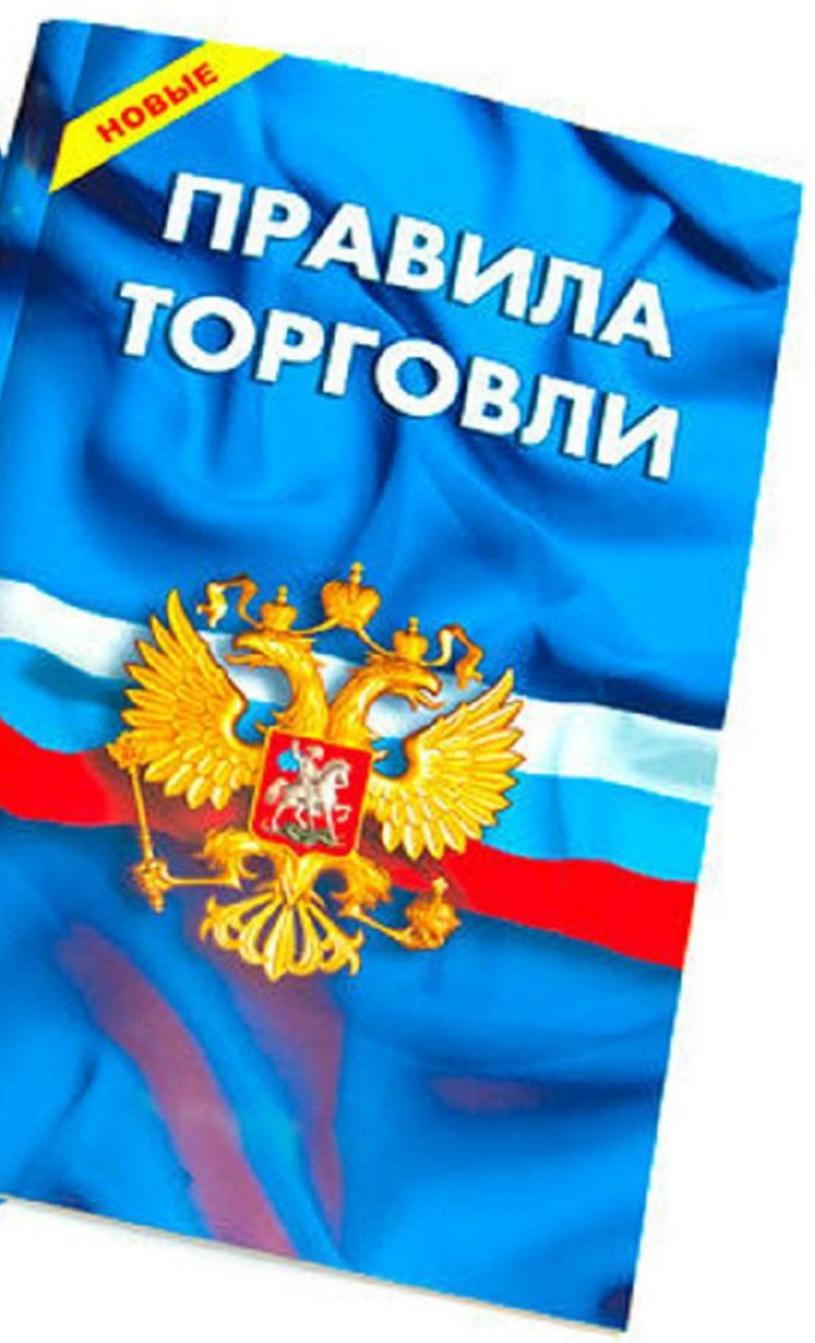
**ПРО** – это приставка в значении **сверх**,  
обозначающая законченное действие! Её синоним –  
**пере**!



ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**О ЗАЩИТЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

ЗАКОН РФ • О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПО СОС



НОВЫЕ

**ПРАВИЛА  
ТОРГОВЛИ**

ПРАВИЛА ТОРГОВЛИ

**ПРОДУКТ**

ВО ГЛАВЕ ПРОДАЖ!

A photograph of several McDonald's employees working at a counter. In the foreground, a woman in a white shirt and red tie is handing a brown paper bag to another woman in a white shirt and blue striped tie. To the right, a woman in a purple polo shirt and black cap is looking towards the camera. In the background, other employees and a customer are visible. A red tray with a McDonald's cup and a burger is in the foreground. A semi-transparent grey box with text is overlaid on the image.

ПРАВИЛО №1

**Продавец – это главный человек в компании.**

# Немного принципов

- Кто первый, кому вы должны продать и, что?
- Продажи всесезонны и постоянны (принцип ЖКХ)
- Правило пятницы (пятница пятнице рознь)
- Никакого героизма

О САМОМ ГЛАВНОМ

**О СЕРВИСЕ**

КУЛЬТУРНО ТОРГОВАТЬ -



Наследие  
СССР



**ПРИВЕТ**

**РАБ**

**Servio**

**Раб**

- Подневольный
- Порабощенный

# 3 ВИДА СОТРУДНИКОВ



1. Внешние
2. Внутренние
3. Производство

ЗАПОМНИТЕ ЭТО СЛОВО  
**МУУДА**

КАК БОРОТЬСЯ?

**1. БРАТЬ ПРАВИЛЬНЫХ  
ЛЮДЕЙ**

Люди - основа сервиса!

Основа сервиса - корпоративная  
культура!

Основа корпоративной культуры -  
ЧЕСТНОСТЬ!

Не красота, а честность.

Честность начинается с трёх людей.

И ПЕРВЫЙ – ВЫ!  
ИЩИТЕ ТАКИХ ЖЕ!

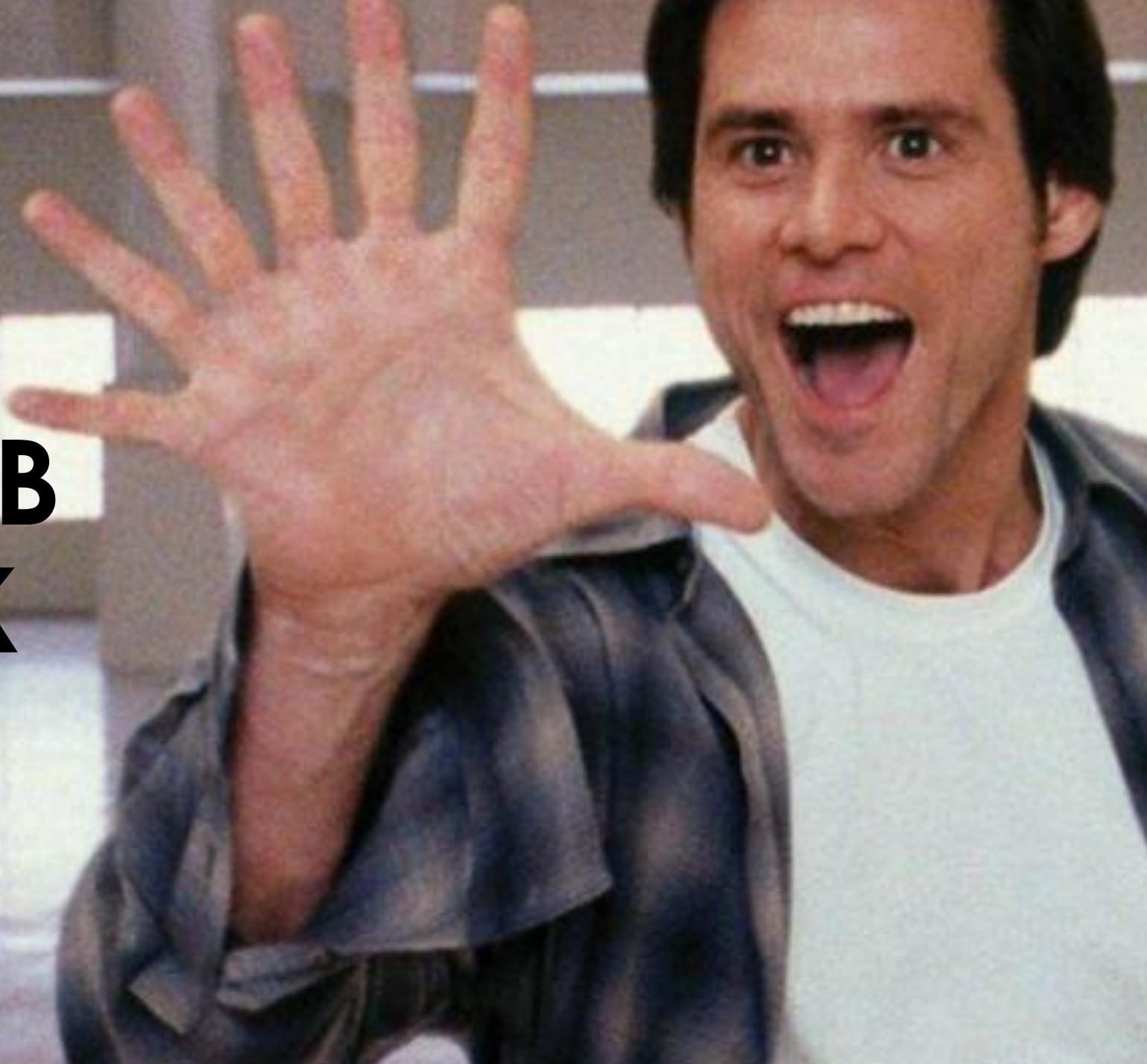
ХОТИТЕ НАЙТИ КЛЁВЫХ?  
ПОКАЖИТЕ, ЧТО ВЫ КЛЕВЫЙ И ГЛАВНОЕ –  
БУДЬТЕ ТАКИМ!

# 3 правила тока



1. Поле;
2. Свободные частицы;
3. Источник.

# 8 ЭТАПОВ ПРОДАЖ



# Восьмёрка продаж

1. Предварительная проверка
  2. Начало продажи
  3. Потребность
  4. Демонстрация
  5. Пробное завершение
  6. Возражение
  7. Завершение
  8. Подтверждение
- + САМЫЙ ВАЖНЫЙ ЭТАП**



# СТАДИЯ №1

## ПРОБНОЕ ЗАВЕРШЕНИЕ

Привет!  
Увидел, что ты бегаешь :)  
пошли сегодня вместе? И  
веселее, и легче.

Доставлено

Я в 20:00 на набережной  
буду. Узнаешь по зелёным  
легинсам:)

Почему можно?

ЭФФЕКТ VS РЕЗУЛЬТАТ

Почему можно?

ПРИНЦИП  
КЕПКИ



**ПОЧЕМУ ВАЖНО?**

ПРОБЛЕМА,  
НЕ РЕШЕННАЯ  
СРАЗУ,  
ПЕРЕСТАЁТ БЫТЬ  
ПРОБЛЕМОЙ



# Рубим пешку!

1. Начало продажи
  2. Потребность
  3. Демонстрация
  4. Пробное завершение
  5. Возражение
  6. Завершение
  7. Подтверждение
- + САМЫЙ ВАЖНЫЙ ЭТАП**



3 условия продажи

ДОВЕРИЕ + ... + ...

СТАДИЯ №2  
ОТКРЫТИЕ  
ПРОДАЖИ



# Открытие

**Я АДМИНИСТРАТОР**

1. Приветствие
2. Представление

Главный принцип – **никаких тупостей!**  
И никакой импровизации.

## **Главные задачи:**

1. Расположить
2. Не спугнуть.



СТАДИЯ №3

**ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ**

# Принципы

- Забудьте о спине;
- Клиент – это неньютоновская масса;
- Необязательно выделять это в фазу;
- Ответ важнее вопроса;
- Иногда ответ на поверхности;
- Не превращайте клиента в террориста;
- Не продукт, а ситуация/проблема/область применения/симптомы.



# Виды вопросов

- Кто?
- Что?
- Где?
- Как?
- Почему?
- Когда?

Только смягчайте!



СТАДИЯ №4  
**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**



# Философия

Презентация – это великая истина!

Продажа - это продажа тому, кому это не нужно!

А почему не нужно? Потому что он не знает, что ему нужно.

**Задача - сделать так, чтобы он знал.**

A close-up photograph of a middle-aged man with short, light-colored hair, wearing a dark tuxedo jacket, a white dress shirt, and a dark bow tie. He is looking slightly to his right and appears to be speaking. In the bottom right corner, a blue microphone with a white logo is visible. The background is dark with several bright, out-of-focus yellow lights. Overlaid on the left side of the image is white text.

**2 ЦЕЛИ  
ЦЕННОСТЬ И ЖЕЛАНИЕ**

СТАДИЯ №5

**ПРОБНОЕ ЗАВЕРШЕНИЕ №2**

СТАДИЯ №6

**ОБРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ**

# Принципы

- Гадалка
- Возражение – это благо
- Не будьте животным!

## Как вызвать возражение?

Попросите разрешение задать вопрос.

- Вам нравится?
- Эмпатия.
- Мы не продаём вещи, которые "нечего«...



# ПЭФРИК

- Понимание: я хочу понять – объясните;
- Эхо - отразите с эмоциональной точки зрения (отразите чувства) – *«Представляю, как вас это расстраивает... сам бы расстроился...»*
- Факты
- Рефрейминг - представьте чуть в другом ключе
- Извинение
- Конструктивное предложение



**ВАЖНО  
ВОЗРАЖЕНИЕ  
ЦЕНЕ**



**Ох, так дорого**

А зарплата только через неделю

**ВАЖНО  
ЦЕННОСТЬ  
ИЛИ  
БЮДЖЕТ**



**ДЕНЕГ НЕТ, НО ВЫ  
ДЕРЖИТЕСЬ**

**ВСЕМ ЗДОРОВЬЯ,**

СКИДКА?

СКУШАЙТЕ ТВИКС



A photograph of Barack Obama and Vladimir Putin standing side-by-side. Obama is on the left, wearing a dark suit and white shirt, looking towards Putin. Putin is on the right, wearing a blue shirt and dark suit, looking forward. They are positioned in front of several American flags and one Russian flag. The background shows a scenic view of a lake and green hills under a clear sky.

# Сопротивление Вам

Смена

1. Ситуация;
2. Время;
3. Вас.

СТАДИЯ №7  
**ЗАВЕРШЕНИЕ**



# О завершении

1. Будьте мужиком!
2. Не любить завершение – это нормально; страх успеха и неудачи;
3. Отличие между фристайлером и футболистом такое же, как между продавцом и консультантом;
4. Эффективность именно здесь;
5. Главный принцип – легко!

A photograph of two men sitting at a table in a room with a large window. The man on the left is wearing glasses and a blue shirt, looking towards the man on the right. The man on the right is wearing a dark suit and a red tie, looking down at the table. The text "ЕСЛИ – НЕТ!" is overlaid in the center of the image.

**ЕСЛИ – НЕТ!**

**ПЕРЕГОВОРЫ**

# СТАДИЯ №8 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ



Р О С Г О С С Т Р А Х    А В Т О

В С Е   П Р А В И Л Ь Н О   С Д Е Л А Л