

# Обучение агентов продаж



2 этап

«Техника продаж»

**Продажа** - Процесс взаимодействия продавца и покупателя с целью получения взаимной выгоды

(взаимовыгодное сотрудничество).

**Продать можно:**

- Продукт;
- Решение вопроса.



## 0 этап – Подготовка

Информационно подготовиться:  
Узнать адрес, о других  
провайдерах в доме.

Подготовиться морально:  
Взять с собой хорошее  
настроение!

Взять с собой буклеты, ручку,  
блокнот, зарядить телефон.

По  
Городс  
Прова  
Техник  
Управл



## 1 этап – Установление контакта

- **ЦЕЛЬ** - разговорить клиента, вызвать доверие к себе как к человеку и профессионалу, расположить его к себе!

### КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

#### Поприветствовать, представиться:

- - Добрый вечер, меня зовут ...!
- - Здравствуйте! Меня зовут...!

#### Сказать речевую фишку:

- - Я являюсь сотрудником компании «Мультима»;
- - Городская служба связи;
- - Провайдер по вашему дому;
- - Специалист по настройке оборудования.

#### Сообщить цель визита:

- - произошла авария,
- - проверяем качество работы связи
- - В вашем доме проходила смена оборудования, прокладка сетей...

- можно задать несколько вопросов?
- последние дни поступают жалобы на качество связи, проводим проверку по вашему дому.
- позвольте мне рассказать вам об этом!
- уделите, пожалуйста 2 минуты.



## 2 этап – Выявление потребностей

- Потребность - скрытое желание клиента
- Выявление потребности нам поможет - понять то, каким образом мы можем удовлетворить желание клиента!

### Основные потребности

- Стоимость;
- Качество;
- Прозрачность;
- Контент.

## 2 этап – Выявление потребностей

### ЧТО НУЖНО ВЫЯСНИТЬ?

- Пользуется ли интернетом и тв?
- Условия пользования?
- Какой провайдер?
- Сколько платит?



Открытые	Закрытые	Альтернативные
Предполагают развернутый ответ	Ответ да\нет	Ответ «..» или «..»

- Задавать нужно открытые и альтернативные вопросы!
- Закрытые задавать можно, но только, если есть необходимость и уверенность в том, что услышите интересующий вас ответ!

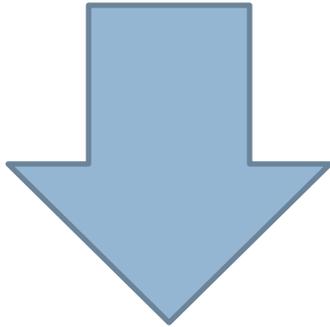
# Примеры вопросов



- Пользуетесь интернетом и тв?
- В какое время в основном вы пользуетесь интернетом?
- По моему опыту, большинство абонентов используют интернет для развлечений: просмотра онлайн видео, общения в социальных сетях. А вы для каких целей используете интернет?
- Подавляющее число людей, с которыми я общался на эту тему, испытывали неудобство, связанное с низкой скоростью доступа в интернет в вечернее время. Наверняка вы тоже периодически сталкиваетесь с этой ситуацией, я прав?
- Что могло бы сделать пользование интернетом для вас более комфортным?
- Чем пользуетесь больше?
- Как часто возникают неполадки?
- Какого рода неполадки, расскажите, пожалуйста?
- Какой провайдер?
- А расскажите поподробнее, что именно у вас было?
- Оцените по десятибалльной шкале услуги интернета\тв
- Сколько платите за такие неудобства?
- Почему не сменили провайдера? (удивленно)
- Исходя, из каких критериев вы выбрали нынешнего оператора?
- Что для вас могло бы послужить поводом, для смены оператора связи?
- Кто в вашей семье в основном просматривает телевидение?
- Какие телепередачи вы предпочитаете смотреть?

## Резюмирование

- По выясненным проблемам \ потребностям делаем резюме



ИО, насколько я понял сейчас Вы:

- пользуетесь (интернетом/телевидением) от (конкурент)
- платите за это ... руб/мес
- Терпите такое ужасное качество...
- в обслуживании для Вас главное ...
- и вы наверняка задумывались над тем, чтобы улучшить качество связи, да еще и сэкономить при этом?

# Техника «Свойство – Выгода»

Свойство

Связующая  
фраза

Выгода

- Интернет от «Мультима»
- Тариф от «Мультима»
- Телевидение от «Мультима»

- Для вас это означает...
- Это снижает Ваши
- Это позволяет вам
- Благодаря этому вы
- получите ...

- Деньги, время
- Спокойствие
- Расходы на эксплуатацию, затраты времени, денег, сил

## 3 этап - Презентация

Вопрос с завязкой (вопрос из серии «Правильно ли я вас понял ...?»)



Связка. «Именно поэтому я хочу предложить Вам... »



I Презентационные предложения (3-6), созданные с помощью «Техники СВ»



Введение в ассоциацию



Предложение перейти к реальным действиям.!

## 4 этап – Работа с возражениями

Возражение клиента – это защитная реакция на действия продавца, как правило на установление контакта и завершение сделки, но может встречаться в течении всей продажи.

### **МНЕ НУЖНО ПОСОВЕТОВАТЬСЯ**

#### 1) Согласиться

- *Иван, я вас понимаю, смена провайдера, это очень важное решение и к нему нужно подходить взвешенно.*

#### 2) Уточнить, в чем заключается проблема, что имеет в виду клиент

- *Иван, скажите, пожалуйста, с кем вы собираетесь посоветоваться?*
- *Если бы решение зависело только от вас, какое решение вы бы приняли?*

#### 3) Предложить решение проблемы/успокоить

- *- Иван, неужели ваша жена будет против того, чтобы интернет в вашей семье стал работать гораздо быстрее, стабильнее и при этом абонентская плата оставалась прежней?*

#### 4) Выяснить отработано ли возражение, и нет ли других

- *Иван, скажите, пожалуйста, есть ли еще какие-то причины, которые вас останавливают оформить заявку?*

# Возражения

Истинные

Ложные

- Нужно выявить ложное возражение, превратить в истинное. **ИСТИННОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ** → продажа состоялась



## Основные возражения:

- Нам ничего не нужно
- Нет времени
- Мне нужно подумать
- Мне нужно посоветоваться
- Раньше пользовались вашим интернетом, не понравилось
- Не хочу лишних кабелей
- Я слышал, у вас плохое качество
- У меня нет денег на подключение
- Дорого
- Зачем менять «шило на мыло»
- Оставьте номер
- Ремонт



## 5 этап – Завершение сделки

- Цель - помочь клиенту совершить покупку, к которой он практически готов!
- Правда, хорошие возможности?
- Что скажете?
- И.О, составить заявку и договорится о времени подключения, можем прямо сейчас.
- Когда Вам удобно подключиться в первой половине дня или во второй?



# Что нужно получить от клиента?

ФИО

Номер телефона, лучше 2

Какую услугу, тариф, пакет

Адрес: дом, квартиру,  
этаж, подъезд

Время подключения



**ЖЕЛАЕМ  
УСПЕШНЫХ  
ПРОДАЖ!**