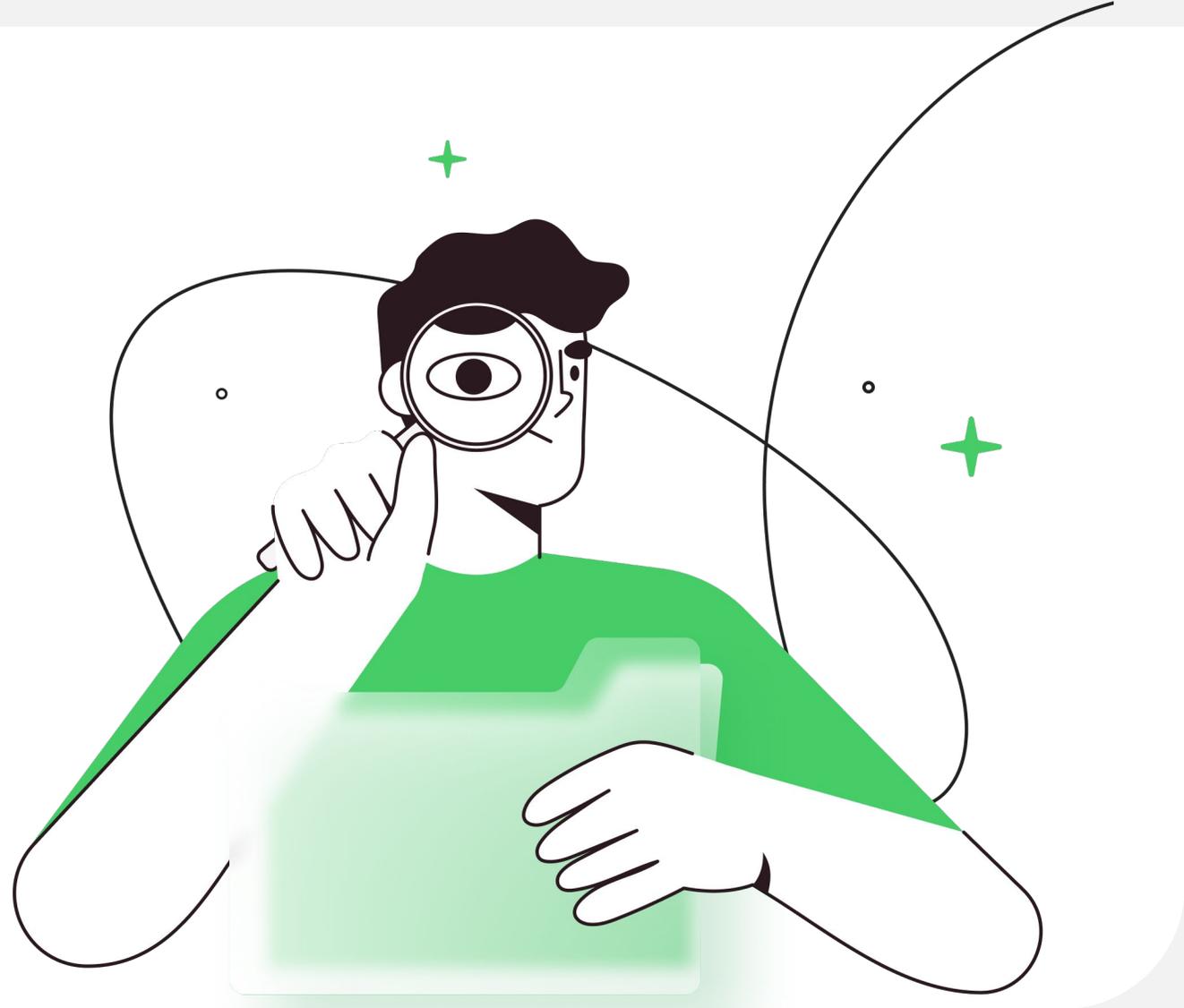


Технология продаж



Контур Фокус

Эльвина Черкасова
Региональный тренер

Классика продаж в B2B

- 1) Верификация клиента – проход секретаря – цель- сделать так чтобы нас перевели на ЛПР
- 2) Выход на ЛПР =приветствие - установление контакта с ЛПР – цель – ЛПР готов с нами продолжить разговор
- 3) Выявление потребностей и формирование потребностей – цель – понять как выстроен бизнес процесс, продать идею изменений текущего бизнес процесса
- 4) Презентация – цель – опираясь на потребности показать как будет выстроен новый бизнес процесс на языке выгод
- 5) Закрытие сделки (Согласование КП – процесс) – цель – договориться на точную дату оплаты (получить оплату)
- 6) Отработка возражений может возникнуть на любом из этапов- так сказать плавающий этап – цель – снять сомнения

Схема сделки – этапы продаж

1. Подготовка
2. Проход секретаря
3. Установление контакта
4. Выявление потребностей
5. Презентация
6. Тестирование
7. Работа с возражениями
8. Завершение сделки
9. Интеграция



Этап «Подготовка»

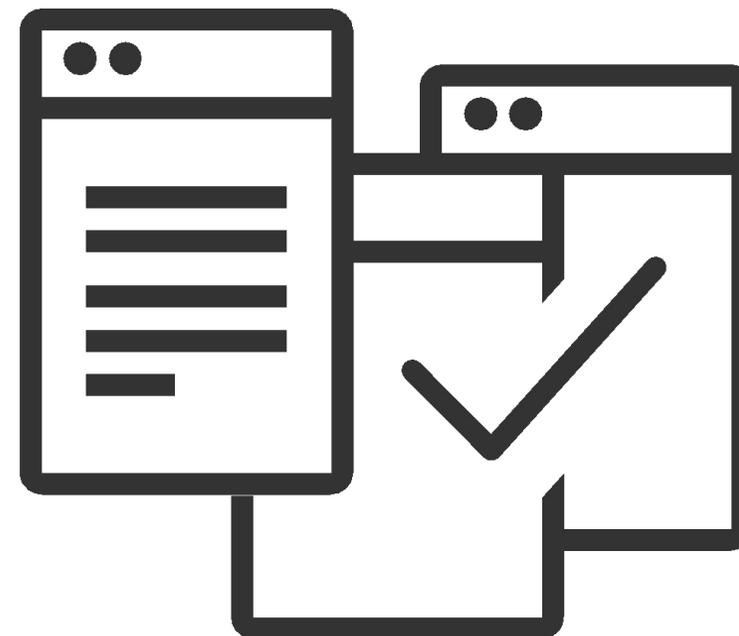
Цель: (выявление портрета клиента, целевой клиент) -> стратегия работы с клиентом, формирование гипотезы для входа в компанию

Критерии достижения: сформирована гипотеза =знаю что говорить

Необходимые действия:

1. Собрать инфу
2. Наличие арбитража
3. Сфера деятельности
4. Финансы
5. Количество сотрудников
6. Пользуются вебкой
7. УК более 100.000 руб.
8. Структура холдинга – пересечение с кем-то

Практика: ИНН 6662076901 ИНН6603021700 ИНН 6607000556



Этап «Проход секретаря»

Цель: пройти его))))

Критерии достижения: переключил на ЛПР (отдел который нам нужен)

Необходимые действия: П (П) + побудить к действию

1. Я по продукту, которые написан в карточке
2. Мы с вами работаем .., если надо проверьте договор
3. Номер арбитража
4. Есть риск негативчика*
5. Представится (не представляться) по рабочему вопросу соедините
6. Уверенно! «мы разговаривали, у нас встреча назначена»
7. С этими разговаривала (я в теме)

* Если нет технической возможности соединить – просить прямой номер телефона. Ходить по всем людям и дойти до того кто расскажет про ЛПР, вот сотовый и передай привет генеральному



Этап «Установление контакта»

Цель: чтобы ЛПР захотел разговаривать с нами дальше

Критерии достижения: ЛПР отвечает на вопросы

Необходимые действия:

1. Представиться + поздороваться
2. Узнать истинность ЛПР
3. Озвучить цель звонка (ценность звонка)
4. Купить время
5. Побудить к действию



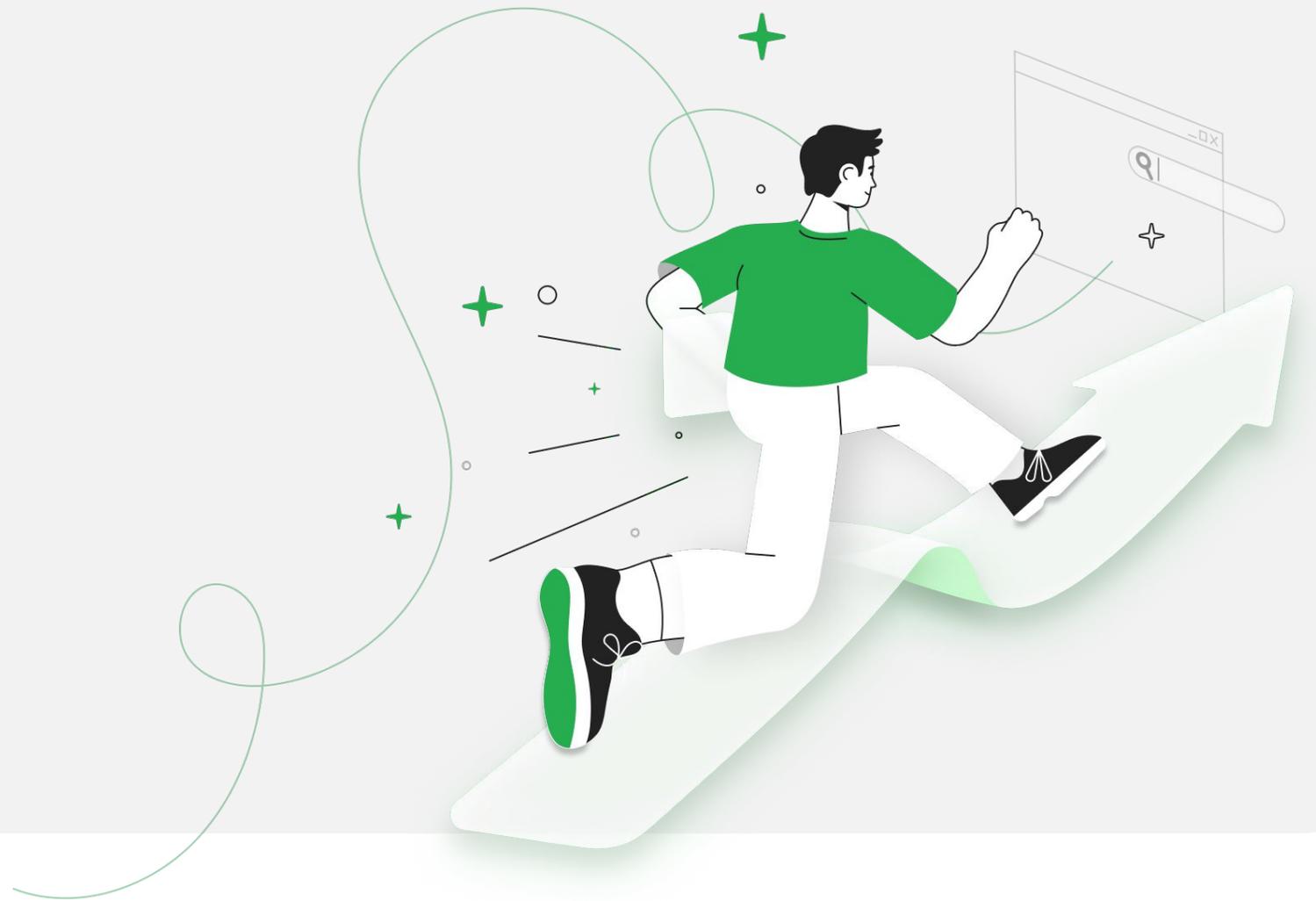
Практика: сформулировать цель звонка понятную должности: СБ, юрист, бухгалтер

Потренируйтесь дома на тех же ИНН

Сформулировать заходы на:

1. СБ
2. Бух
3. Юрист
4. В цели должны быть триггеры для каждой должности

Перерыв



Этап «Выявление потребностей»

Цель: подтвердить гипотезу что это наш целевой клиент

Критерии достижения: получили от ЛПР ответы на вопросы

Необходимые действия: задать вопросы

Какие отделы принимают участие в проверке

Сколько КА

Какая УС

Какую информацию важно знать?



Список вопросов про компанию

1. Сколько КА (покупатели/поставщики)? /сколько действующих?
2. Сколько в среднем новых в месяц?
3. В какой учетной системе работаете?
4. ВЭД ведёте?
5. Какие отделы участвуют в проверке?
6. На какую информацию вы чаще всего обращаете внимание при проверке?
7. Есть то что вы бы хотели видеть, но у вас сейчас нет?
8. В процессе работы наблюдаете за покупателями/поставщиками?
9. А что именно по арбитражу вам важно видеть?
10. А зачем?
11. Вопросы разбитые по должностям лежат на Контур инфо
<https://info.kontur.ru/articles/7d120b79-0c25-48e4-8f5e-39070eed582f>



Этап «Формирование потребностей»

Цель: создать ценность в изменении бизнес процесса/автоматизации бизнес процесса проверки КА

Критерии достижения: клиент принимает идею того что бизнес процесс по проверки КА можно изменить

Необходимые действия: задать вопросы про проблемы и желания

1. Как отслеживаете изменения?
2. Проверяете на вхождение в санкционные списки?
3. По каким санкционным спискам проверяете?
4. Финансы: как сейчас формируете Фин анализ? Какие данные вам нужны? Делайте внутрен. Фин ан?
5. Бух. как заполняете/заносите карточку клиента?
6. Сколько время на проверку 1 компании? Сколько компаний в день?
7. Были ситуации, когда налоговая приходила с проверками? Что проверяла? Каких данных не хватило? Как сейчас закрываете эту задачу?
8. В отсрочку платежа работаете? Просроченная Дт часто возникает? На сколько она для вас критична?



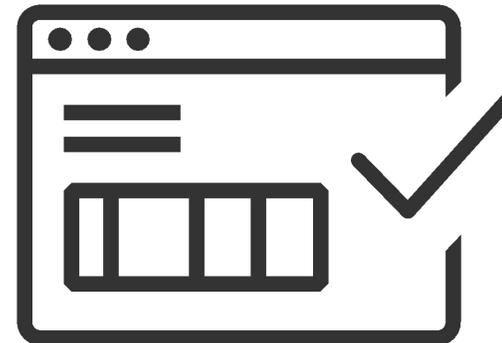
Этап «Презентация онлайн»

Цель: закрепить важность и значимость для клиента изменение /улучшение бизнес процесса проверка ка в его компании

Критерии достижения: клиент убежден в том что процесс проверки надо менять и он об этом говорить

Необходимые действия:

1. Показать готовое решение;
2. Проговорить и зафиксировать выгоду от использования готового решения (API Фокуса)
3. Задать вопросы, которые не успел задать на этапе выявления потребностей;
4. Научить использовать данное решение;
5. Собрать обратную связь у КА о применимости сервиса;
6. Ответить на все вопросы;
7. Предложить тестирование;
8. Написать итоговое письмо и отправить необходимые файлы для тестирования



Этап «Тестирование»

Цель: убеждается в том что мы совместимы, 1с/ готовое решение работает и он получил подтверждение от своего ИТ

Критерии достижения: клиент принимает решение

Необходимые действия:

1. Определить сроки;
2. Определить действующие лица;
3. Дать советы для тестирования;

Письмо:

1. Ключ;
2. Итоги онлайн + задачи на тестирование;
3. Инструкции;
4. Файл;
5. Тех описание



Отработка возражений

Цель: снять возражения

Критерии достижения: дал необходимое кол-во информации для принятия решения

Виды возражений: технические, эмоциональные, ценностью

Необходимые действия:

В – выслушали – сделали паузу и дали выговориться

П – присоединиться к ситуации которая стоит за возражением, причина

У – уточнить – задать столько вопросов, сколько необходимо для выявления истинной причины возражения (сомнения)

А – аргументация – примеры, вернуть в потребность (в задачи) бизнеса (клиент поменял свою точку зрения на ситуацию)

З – закрепить – побудить клиента на покупку или вернуть на презентацию \выявление формирование потребностей



Завершение сделки

Цель: договориться на точную дату оплаты (получить оплату)

Критерии достижения: оплата получена

Необходимые действия:

- 1) Выставить счет на корректные реквизиты
- 2) Узнать цепочку согласования
- 3) Узнать платежные дни
- 4) От кого зависит оплата
- 5) Что будем делать если оплата не придет



Протокол встречи

Цель: «что написано пером, не вырубишь топором» - зафиксировать договоренности

Критерии достижения: клиент подтвердил ответным письмом

Необходимые действия:

- 1) Написать итоги встречи:
- 2) Что делает клиент
- 3) Что делает менеджер
- 4) Обоснование цены
- 5) Какие задачи решаем
- 6) Сроки
- 7) Люди
- 8) Бюджет



Интеграция

Цель: запустить API фокуса в бизнес процесс клиента

Критерии достижения: проверка работает по новому

Необходимые действия:

Действовать согласно регламенту внедрения по ссылке

https://info.kontur.ru/articles/23df51e0-2975-4319-a4b0-e8f588d34532#h_2666477304831646049484210

