

# Технология Продаж

# Этапы продаж:

---

## 1) Настрой

**Зачем необходим настрой на работу?**

- 1. Встретить покупателя в позитивном настроении**
- 2. Создать позитивную атмосферу в магазине, в коллективе**
- 3. Верить в себя, товар и компанию.**

**Как настроиться на работу?**

- 1. Настроить свои мысли на успех**
- 2. Подготовить рабочее место**
- 3. Сделать друг другу комплименты**
- 4. Хорошей шуткой поднять настроение себе и коллегам 😊**

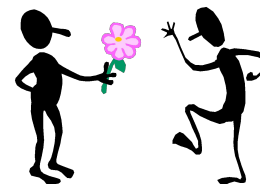


# Этапы продаж:

---

## 2) Установление контакта

- ✓ Если Вы установили контакт с покупателем – 80% продажи Вы сделали!
- ✓ С установления контакта с покупателем начинается благополучие продавца!!!



### Как эффективно установить контакт?

- ✓ Я улыбаюсь покупателю
- ✓ Я приветствую каждого покупателя: «Доброе утро/день/вечер!» или «Здравствуйте»
- ✓ Я сообщаю важную и приятную информацию для покупателя: о подарках и новинках в торговой группе - после выявления потребностей, об акциях - ближе к завершению сделки.
- ✓ Если покупатель не расположен к общению, я сопровождаю его речью: «Если Вам необходима консультация, то я подойду позже...»
- ✓ Я делаю искренние комплименты покупателям!
- ✓ Для меня покупатель самый дорогой и желанный гость!
- ✓ Приоритет всегда первому покупателю!

# Этапы продаж:

---

## Как эффективно выявить потребности?



**Задавать  
вопросы**



1. **Открытые**
2. **Закрытые**
3. **Альтернативные**
4. **Риторические**
5. **Обоснованные**
6. **Контрольные**



**Активно слушать**



1. **Внимание**
2. **Уточнение**
3. **Отзеркаливание**
4. **Развитие диалога**
5. **Обобщение**

# Как задавать вопросы?

Тип вопроса	Ситуация	Пример вопроса
<b>Открытые</b> Начинаются со слов «Что», «Как», «Где», «Когда», «Какой»	Сбор информации	«Что выбираете?» «Какой фен Вы ищете?»
<b>Закрытые</b> Ответ «Да» или «Нет»	Ситуация требующая перехвата инициативы	«Вы раньше были в нашем салоне?» «Вы уже знаете про нашу акцию для покупателей?»
<b>Альтернативные</b> Предполагается несколько вариантов ответа на выбор.	При необходимости мягко подтолкнуть к определенности.	«Вам необходим фен для домашнего или профессионального пользования?»
<b>Риторические</b> Запланированное согласие	Повышение заинтересованности, вовлечение в разговор	«Высокое качество данного товара обеспечивает большой срок службы. Вы согласны?»
<b>Обоснованные</b> Обобщают, уточняют, конкретизируют.	Сбор информации	«Для того, чтобы мы выбрали наиболее подходящую Вам модель фена, нам необходимо уточнить: какая мощность вам необходима и т.д.»
<b>Контрольные вопросы</b> Позволяют контролировать процесс: слушает ли Вас покупатель, правильно ли вы друг друга понимаете.	Поддержание разговора	«Вас интересует более подробная информация об этой модели щипцов для завивки?»

## Как активно слушать:

---

Техники	Действия	Примеры
<b>Внимание</b>	Заинтересованный взгляд, кивание головой	<b>Вы внимательно слушаете, взгляд направлен на собеседника.</b>
<b>Уточнение</b>	Просите уточнить отдельные положения высказываний покупателя.	« Это очень интересно, не могли бы вы уточнить... » «Что Вы имеете ввиду, говоря... »
<b>Отзеркаливание</b>	Дословное повторение высказывания покупателей, можно начинать с вводной фразы.	«По Вашему мнению... » «Другими словами Вы считаете, что... »
<b>Развитие диалога</b>	Продавец выводит логическое следствие из высказываний покупателя.	«Если, исходя из того, что Вы сказали... »
<b>Обобщение</b>	Воспроизведение сути высказывания клиента в сжатом и обобщенном виде.	«Если я Вас правильно понимаю... » «Итак, Ваше желание... »

# Этапы продаж:

---

## 4) Презентация

**Зачем необходимо проводить презентацию компании и товара для покупателя?**

- ✓ Показать особенности и свойства продукта
- ✓ Представить товар как лучший способ удовлетворения потребностей
- ✓ Вызвать желание обладать этим товаром

**Важно при проведении презентации:**

- ✓ Дорогостоящий товар предлагать в первую очередь
- ✓ Предотвращать возражения и негатив покупателя, вовремя предоставляя необходимую информацию
- ✓ Рассказывать о выгодах и свойствах товара
- ✓ Рассказывать убедительно с верой в товар и компанию.
- ✓ Показывать уникальность предложения (фишки, изюминки)
- ✓ Демонстрировать товар эмоционально с энтузиазмом и давать покупателям возможность посмотреть, потрогать, понюхать и т. д.
- ✓ Если у клиента есть потребность в личной рекомендации - дать ее
- ✓ Рассказывать на языке, понятном покупателю

## Этапы продаж:

---

### Техника «Выгода-Свойство»



#### Пример:

ВЫГОДА – описание того, как продукт, его характеристика или его преимущество удовлетворяет потребность покупателя

СВОЙСТВО – характеристика продукта. Характеристика совершенно **неубедительна** для покупателя и вызывает вопрос: «Ну и что?»



# Этапы продаж:

---

## 5) Работа с возражениями

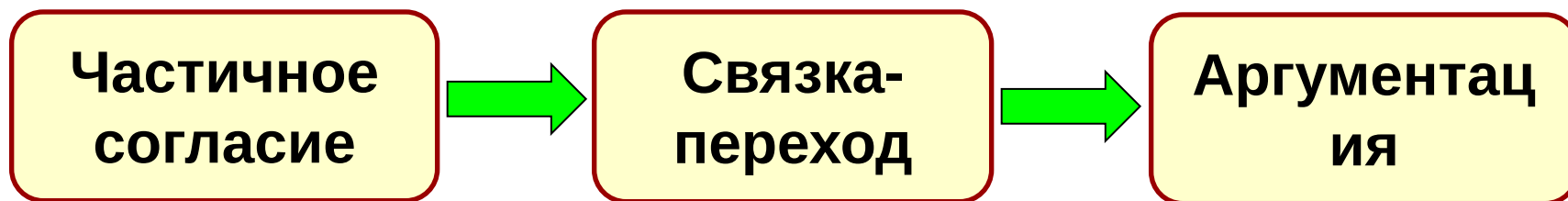
### Как относиться к возражениям?

- ✓ Работа с возражениями – часть работы продавца. Возражения могут возникать на любом этапе продажи.
- ✓ Клиенту нужны факты и уверенность в своей правоте. Последнее гораздо важнее.
- ✓ В основе появления возражения всегда лежит элемент проверки или провокации в хорошем смысле слова. Как правило, в форме «разведки боем». Возражения естественны и неизбежны.
- ✓ То, как держится продавец, отвечая на возражение, иногда говорит клиенту больше, нежели цена и другие факты «за».
- ✓ Надо дать понять клиенту, что его вопрос – это «общее место» в проводимой продаже. («Очень хороший вопрос...», «Этот вопрос задают многие наши покупатели», «Спасибо за вопрос...»)

## Этапы продаж:

---

### Формула работы с возражениями:



- ✓ Спасибо, что затронули эту тему... (Вы затронули очень важный вопрос)
- ✓ Очень приятно, что Вы так серьезно подходите к такому ответственному шагу как ...
- ✓ Да, я с Вами согласна, корм для животного – очень важный вопрос...
- ✓ Действительно, это очень важный вопрос, давайте вместе подумаем...
- ✓ Я понимаю Ваши сомнения...

## Этапы продаж:

---

### 6) Заккрытие продажи

#### Ускорение продажи:

- ✓ Акция заканчивается
- ✓ Это хит продаж
- ✓ Скоро повышение цен
- ✓ Выгодное предложение

Задавайте завершающие вопросы:  
«Это то, что вы хотели? Нравится?  
Пройдемте к кассе..»  
В случае сомнения  
« В чем сомневаетесь?»

#### Речевые модули для продавца-консультанта:

«Акция на .... скоро заканчивается. Сейчас самая выгодная цена!

«Это хит продаж! Этот ..... очень любят животные!»

«Скоро повышение цен на ..... Выгодное предложение по цене именно сейчас!»

«Вы сделали прекрасный выбор (о товаре)!»

«Будем рады видеть вас снова!»

«Приходите к нам еще! Доброго вам дня!» и т.д.