



Структура продаж



Этапы продаж



Установление
контакта



Выявление
потребности



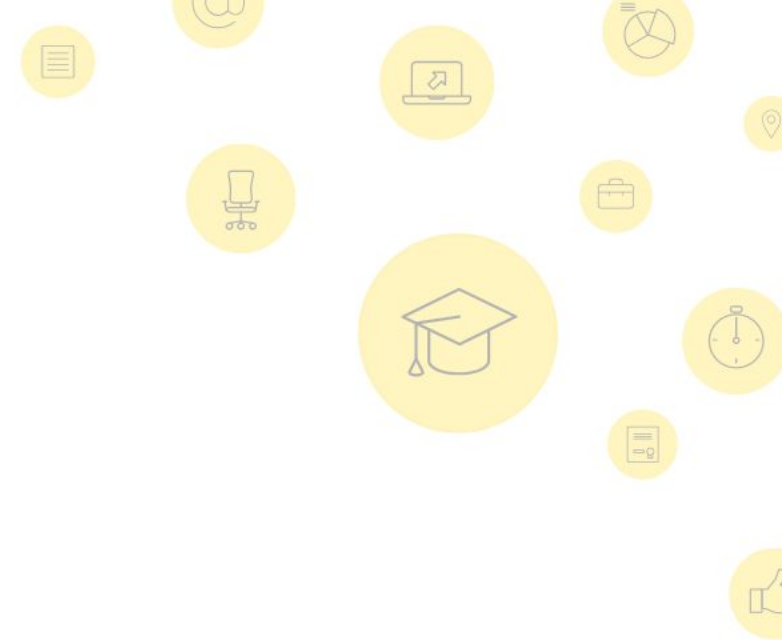
Презентация



Работа с
возражениями



Завершение сделки



*«В бизнесе сначала устанавливают
контакт, а затем делают
предложение»*



Установление контакта

Задачи установление контакта

1. Поприветствовать,
представиться

Добрый день! Меня
зовут <имя> я являюсь
ведущим
специалистом...

2. Идентифицировать
клиента и озвучить цель

_____ (имя клиента),
Вы оставляли заявку
на...

3. Взять согласие
на прослушивание
информации-

НЕ ИСПОЛЬЗУЕМ!

**Вам удобно сейчас
разговаривать?**

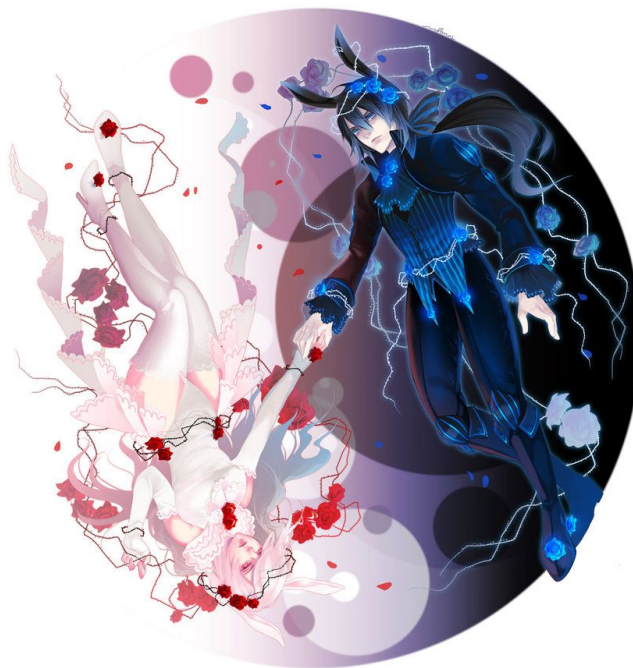
4. Подвести к вопросам
на выявление
потребностей

Для того чтоб подобрать наиболее эффективный курс /я
задам вам несколько вопросов, (чтобы понять какой
результат вы хотите), и расскажу, как это работает, затем
оформим заказ по акции. Хорошо?

Установление контакта

Правила:

- ❑ Уверенность
- ❑ Искренность
- ❑ Работа по скрипту
- ❑ Подстройка по темпу, тембру речи
- ❑ Доброжелательность
- ❑ Улыбка в голосе
- ❑ Диалог
- ❑ Грамотная речь



Табу:

- ❑ Слова-раздражители (**не** волнуйтесь...)
- ❑ Вопросы с частицей НЕ
- ❑ Слова паразиты
- ❑ Союз НО(тем не менее, именно поэтому, в то же время)
- ❑ Монолог
- ❑ Сложная терминология

Уверенность



1. Клиентка повторно покупает **кардитонус**. Перестала пить лекарства назначенные врачом, тк почувствовала значительное улучшение состояния от кардитонуса. В разговоре выяснилось, что болят суставы и она начала пользоваться сустафастом.



2. Клиентка повторно покупает **нейросистему**.



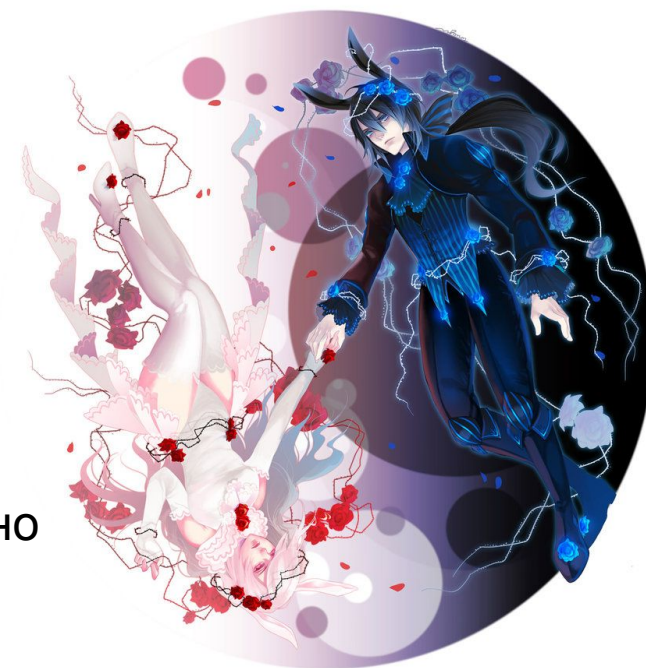
3. Клиентка повторно покупает **оротфикс**. Довольна результатом



4. Клиентка повторно покупает **сустафаст**. Поражена результатом



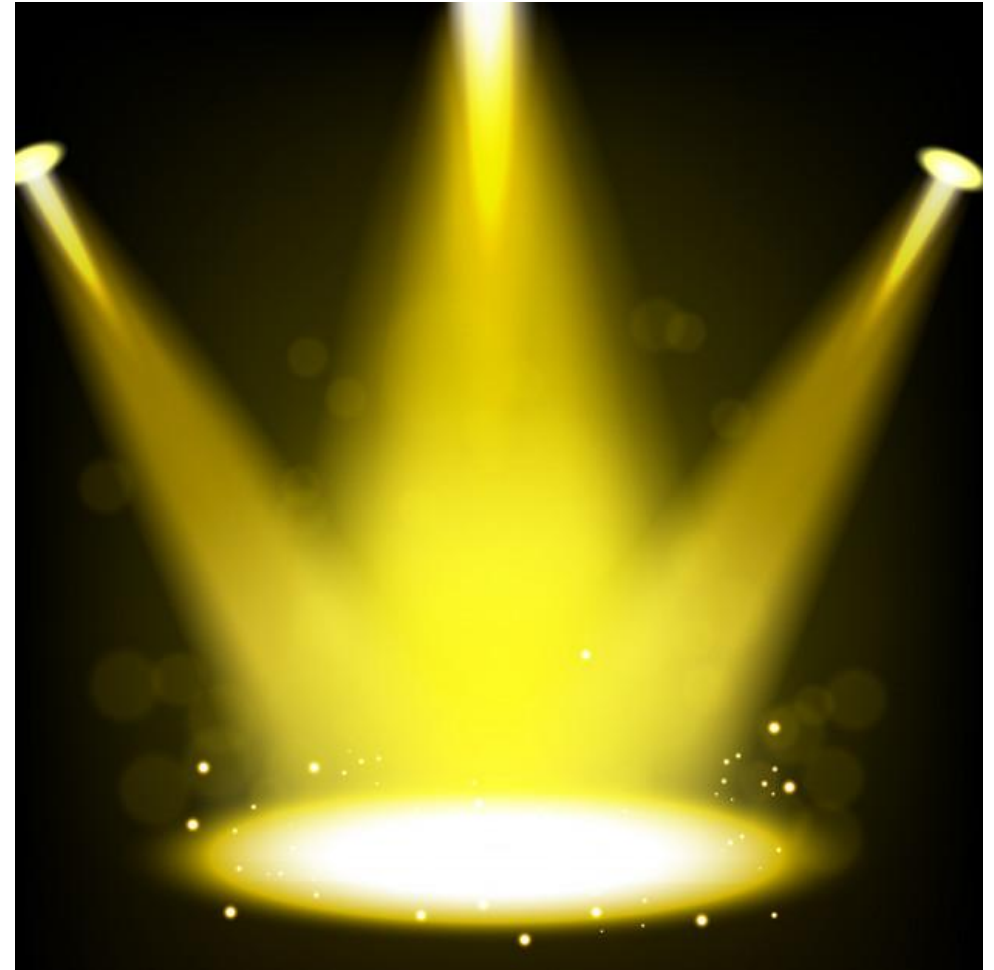
5. Клиентка повторно покупает **ягодницу**. Дополнительно приобрела грибницу и в дальнейшем планирует купить домашнюю черешню.



Ограничивающие убеждения

Убеждения – как свет от фонарика в полной темноте. Во что мы верим, то и видим, что видим то и усиливаем, привлекая в свою жизнь.

Убрать убеждения – это как включить большую лампу, освещающую все пространство



Ограничивающие убеждения



Ограничивающие убеждения у операторов

Я – вообще не продажник	Много других аналогов дешевле
Продажи по телефону - это сложно	Мне жалко пенсионеров у них нет денег
Оператор – это не престижно	Мне подключили плохую базу
Я не специалист, у меня мало информации	Клиенты сегодня все не адекватные, нет смысла вообще работать, база такая
Навязываться – это плохо	У гуру и старших спецов другая база, я никогда не смогу до них дорасти
Я не могу давить на клиента	Реклама и продукты плохие! Это невозможно продать, я тут не причем
Мне неудобно, я вторгаюсь в личную жизнь клиентов	Клиенты хотят дешево и/или бесплатно
Если я перезвоню, клиент все равно не возьмет трубку/все равно не купит	Мы обманываем клиентов, они хотят бесплатно
Я не уверен в качестве наших продуктов	За эту цену у меня не купят

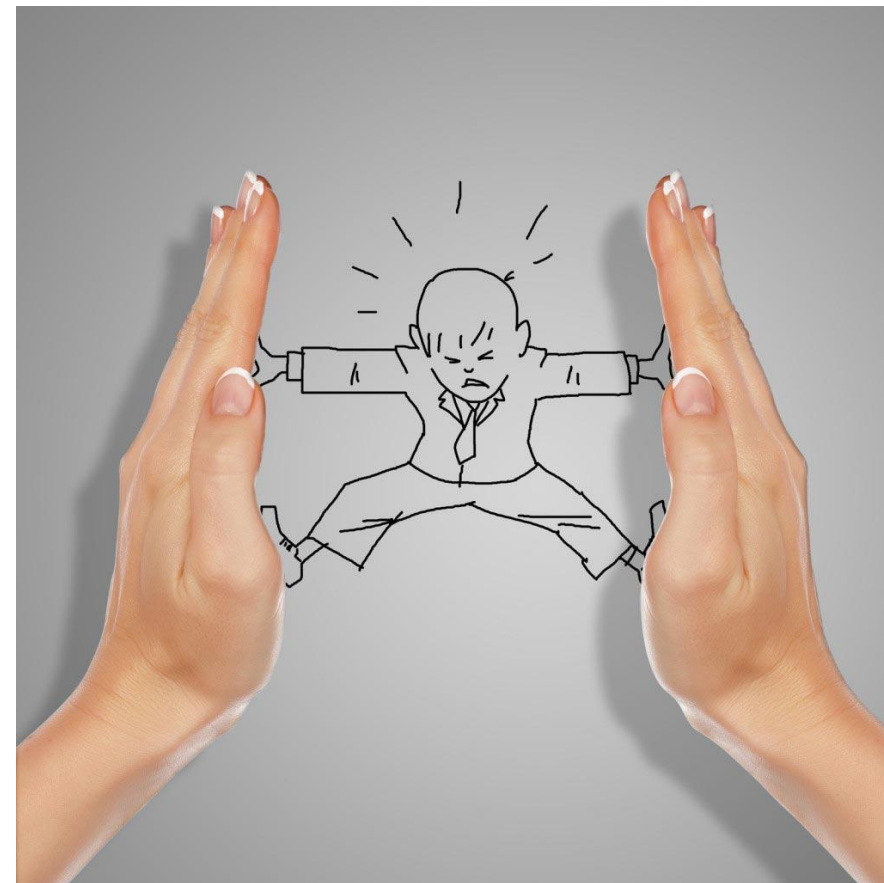
Как управлять ограничивающими убеждениями

Шаг 1. Признать, что ограничивающие убеждения у меня есть

Шаг 2. Перестать искать оправдание своих неудач во внешних обстоятельствах

Шаг 3. Найти для каждого из ограничивающего убеждения поддерживающее убеждение

Шаг 4. Выполните зафиксированный позитивный вариант



Как управлять ограничивающими убеждениями

Ограничивающее убеждение	Поддерживающее убеждение
Я никогда не научусь продавать, для этого нужен талант и способности	Я продаю с каждым днем все лучше, опыт приходит с каждым днем.
Клиенты хотят дешево/бесплатно	У клиента всегда есть потребность. Клиенты хотят решить свою ситуацию
Навязываться – это плохо	Я помогаю клиентам. Благодаря мне они становятся здоровее. Благодаря мне их жизнь становится лучше и радостнее

Домашнее задание: работа с убеждениями

[illegible]

Первое сопротивление

- ❑ Хочу за 149 рублей!
- ❑ Мне только проконсультироваться!
- ❑ Не надо! Передумал.
- ❑ Не надо мне ничего рассказывать я и так все знаю.



Природа первых сопротивлений



Страх. Нет доверия.



Нет осознания ценности

Присоединение

- Показываем понимание проблемы Клиента
- Уважаем право Клиента на такую точку зрения



Способы присоединений

- Частичное согласие (согласие со смыслом)
- Перефразирование
- Compliments
- Эмоциональное присоединение

<https://drive.google.com/open?id=0B9U4MfBkEvAhNUxDVHBmMGtnVnc>



Отработка сопротивления

Хочу за 149 рублей

Похвально, что в нашей непростой экономической ситуации Вы стараетесь экономить и участвовать в акциях, именно поэтому я хочу Вам рассказать о выгоде данного предложения

Мне только проконсультироваться

Приятно иметь дело с таким предусмотрительным человеком. Именно поэтому я и звоню, чтобы дать развернутую консультацию (к ВП)

Мне не надо!/передумал

Я понимаю, что надо принимать взвешенные решения. Позвольте уточнить в чем причина ваших сомнений?



Упражнение в присоединениях

- Частичное согласие (согласие со смыслом)

Возражение: Очень дорого!

- Перефразирование

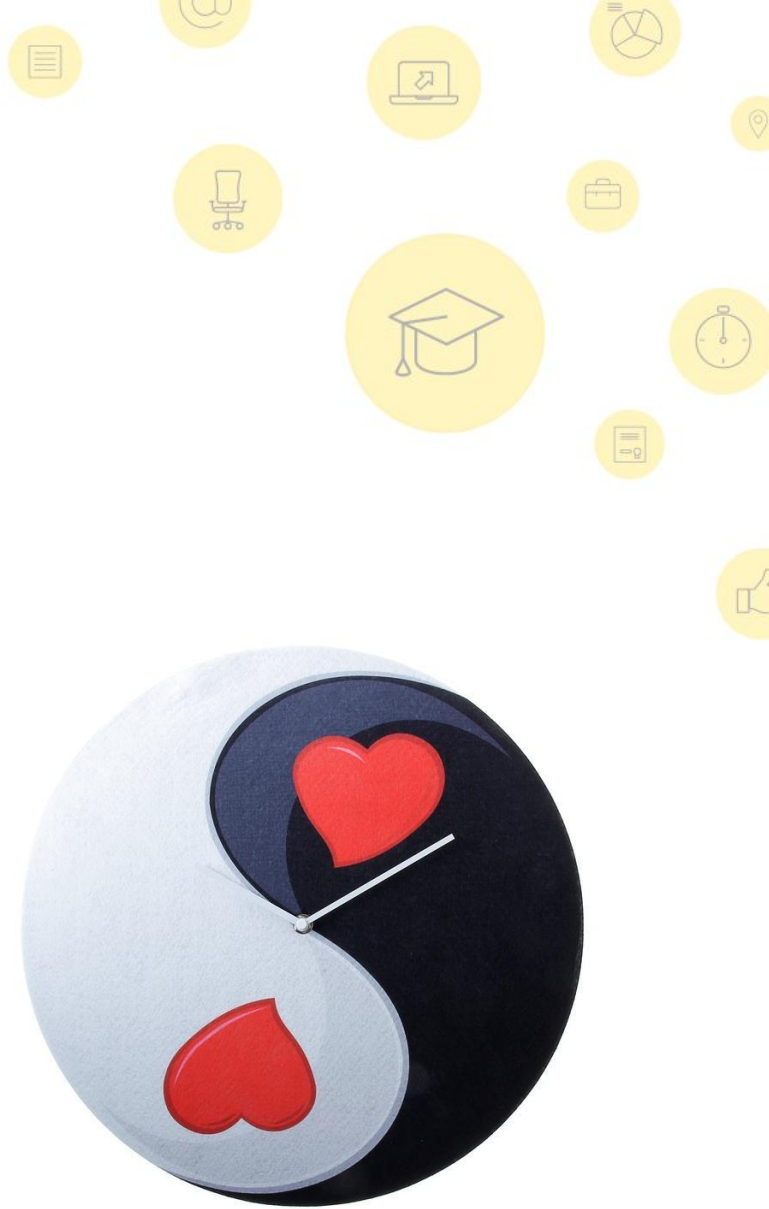
Возражение: Я как-то заказывал у вас и мне очень долго не доставляли покупку.

- Compliments

Возражение: Я все знаю о процессе похудения, поэтому не надо мне тут сказки рассказывать.

- Эмоциональное присоединение

Возражение: Я боюсь, что не вырастет ничего. Никогда дома не было...



Наработки в присоединениях

Не надо мне
ничего
рассказывать
я и так все
знаю.



1. Это очень хорошо что вы так осведомлены, позвольте дополнить ваши знания.
2. Мне очень приятно что вы уже ознакомились с информацией, в то же время я бы хотела рассказать вам еще очень важный момент.
3. Это очень замечательно, что вы в курсе всей информации и именно по этому
4. (ИО), С того момента как Вы получите свой заказ, я буду в ответе за Вас и Ваше здоровье, уделите мне всего 2 минуты и я расскажу о самых важных моментах, о принципе действия и как правильно использовать (наименование продукта), чтобы Вы смогли получить, в полноценном объёме, максимальный эффект.
5. Я понимаю то что вы уже ознакомились с информацией на сайте и это похвально, тем не менее я бы хотел вам поподробней рассказать о некоторых нюансах препарата, чтобы Вы на 100% использовали его и добились нужного результата быстрее.
6. Это очень замечательно что Вы все понимаете и знаете всю информацию, тем не менее позвольте вам...

Наработки в присоединениях

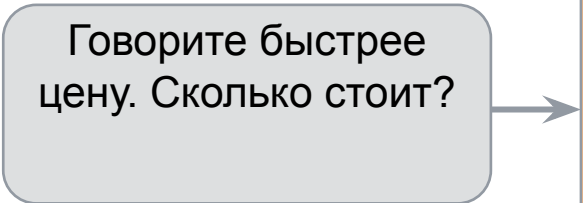
Не надо мне ничего рассказывать я и так все знаю.



1. Очень хорошо что вы обладаете данными знаниями, приятно иметь дело со знающим человеком, именно поэтому я раскрою Вам все нюансы данного препарата.
2. Приятно иметь дело с человеком, который прежде изучил всю информацию и для того что бы подобрать курс я задам несколько вопросов
3. Это конечно хорошо, я очень рад что общаюсь с осведомленным человеком.
4. Я очень рада что общаюсь с человеком у кого есть знания в этой области.
5. Очень приятно общаться с человеком с такими богатыми знаниями в области..
6. Мне ранее никогда не удавалось поговорить со специалистом в области, хотелось бы Вам задать несколько вопросов, для того, чтобы выяснить, какое персональное предложение я могу подобрать именно для вас
7. Мне очень приятно, что вы уже многое знаете о нашем средстве, именно поэтому мы с вами сможем на профессиональном уровне обсудить нюансы(название товара)
8. Очень хорошо что Вы информированы, возможно я смогу дополнить какую-то информацию. По цене смогу соориентировать исходя из ваших потребностей и проблем, чтобы Вам подобрать курс подходящий именно для Вас.

Наработки в присоединениях

Говорите быстрее
цену. Сколько стоит?



1. Очень правильно, что интересуетесь вопросом цены, тем не менее я думаю, вы бы хотели для себя оптимальный вариант, правильно?
2. Конечно же, я смогу вам сообщить цену как только узнаю некоторые моменты для того чтоб подобрать для Вас наилучшее предложение
3. Я вас прекрасно понимаю ,что вопрос цены имеет значение в наше время ,и для того что бы мне подобрать для вас..и т.д
4. ИИ будьте уверены, вопрос цены мы обязательно обсудим, однако для этого мне необходима некоторая информация...
5. Для того, чтобы сэкономить Ваше драгоценное время и чтобы Вы добились отличного результата, позвольте узнать....
6. Я понимаю, что вопрос цены очень важен для вас, именно поэтому я расскажу вам как сэкономить и получить выгоду. Преимущества.
7. Обязательно сообщу вам цену, только чуть позже. Вы очень внимательны.
8. Очень хорошо что вас интересует вопрос цены, значит Вы осмотрительный человек.

Наработки в присоединениях

Говорите быстрее
цену. Сколько стоит?



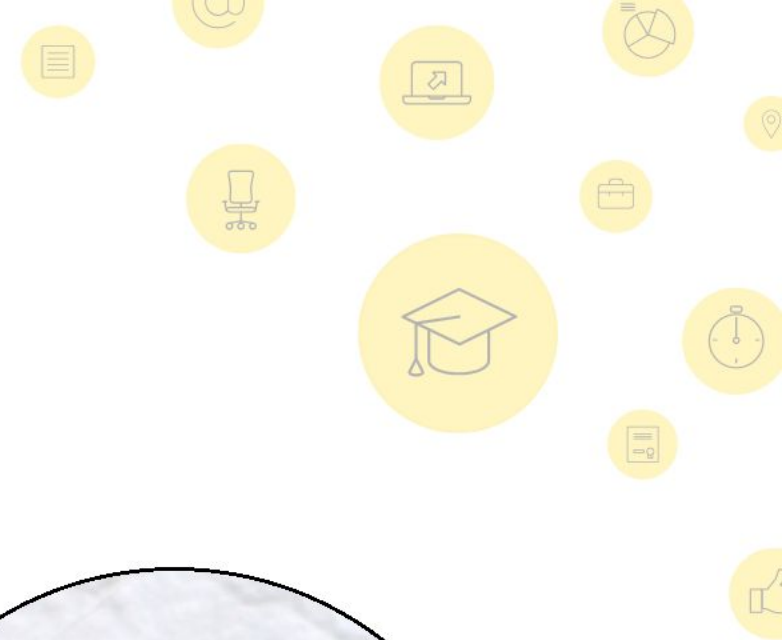
1. ИО, приятно иметь дело с деловым человеком, который ценит время и деньги. Именно для этого я задам вам пару вопросов, чтобы быстро подобрать для вас оптимальный курс.
2. Да, конечно, я понимаю вопрос цены очень важен. И для того чтобы вам подобрать оптимальный курс именно для вас, задам несколько вопросов.
3. Я ценю ваше время и понимаю, насколько важны вопросы экономии именно поэтому задам вам несколько уточняющих вопросов, которые помогут подобрать для Вас оптимальный курс.
4. Я понимаю, вы очень занятой человек! Именно поэтому, мне нужно задать вам несколько уточняющих вопросов, для того чтобы подобрать для вас оптимальный вариант с самым выгодным ценовым предложением
5. Ценю такой деловой подход. Я для этого с вами и связался , что бы рассказать про нашу акцию и подобрать оптимальный курс



Выявление потребности

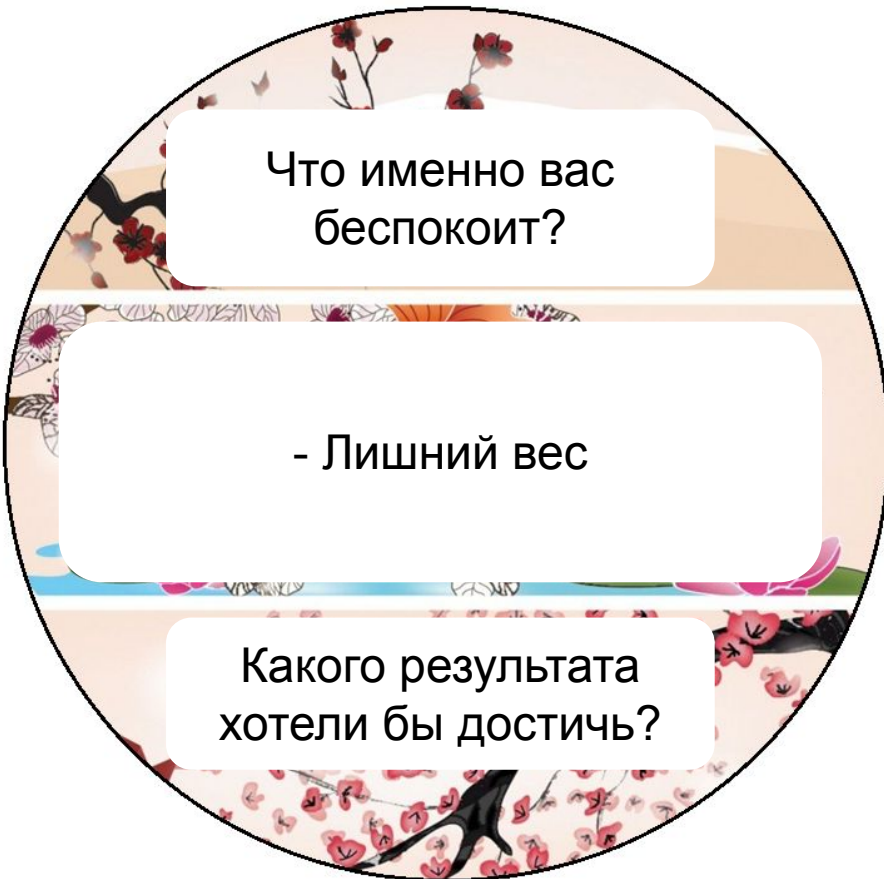
Цель этапа

- ❑ Узнаем, что интересует клиента, чтобы правильно подобрать аргумент
- ❑ Понимаем, какую дополнительную информацию нужно сообщить клиенту
- ❑ Показываем клиенту, что он нам интересен
- ❑ Вступаем в диалог с клиентом



Выявление потребности

- Задай вопрос
- Выслушай ответ
- Нужна дополнительная информация — задай уточняющий вопрос



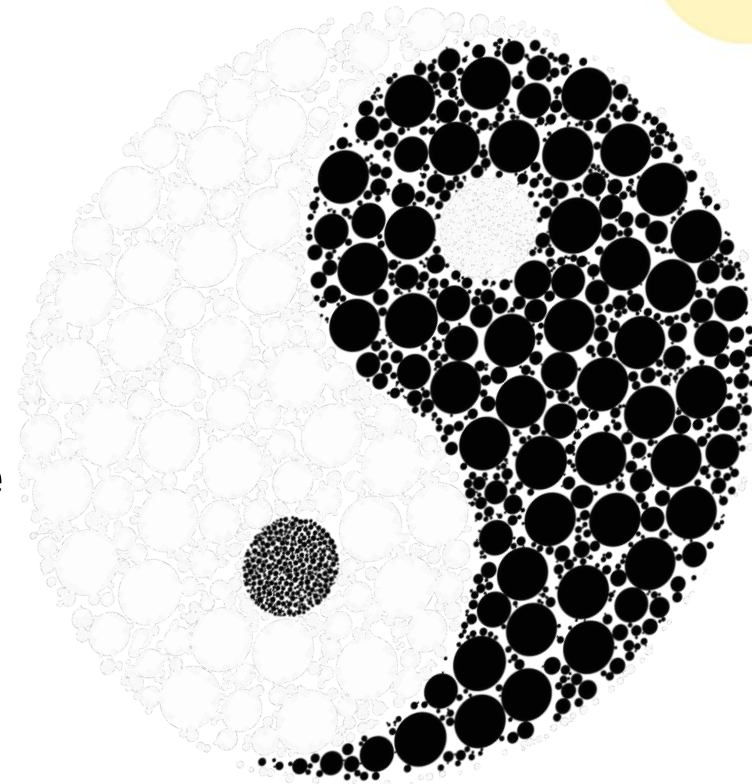
Что именно вас беспокоит?

- Лишний вес

Какого результата хотели бы достичь?

Задавая вопросы, подумайте

- Зачем задаете? Что проверяете?
- Какие могут быть ответы?
- Как будете использовать полученные ответы?



Техники активного слушания

Дает клиенту понять, что мы его слушаем, понимаем его проблему. И всячески хотим помочь.

1. Элементарная вербальная поддержка клиента:

Да-да

Конечно

Я вас внимательно слушаю

2. Перефразирование:

Правильно ли я вас поняла..

Другими словами...

Проверьте меня если я ошибаюсь..

3. Дословное повторение

Вы говорите о том, что..

Вы считаете, что..

По вашему мнению..

4. Уточнение

Расскажите конкретнее о...

Расскажите подробнее о..

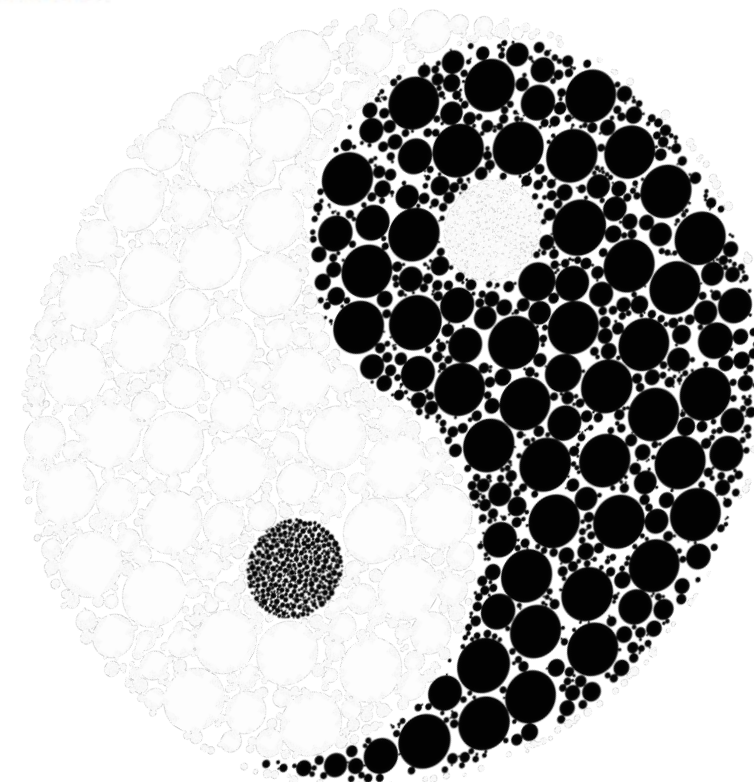
Что вы понимаете под...

5. Резюмирование

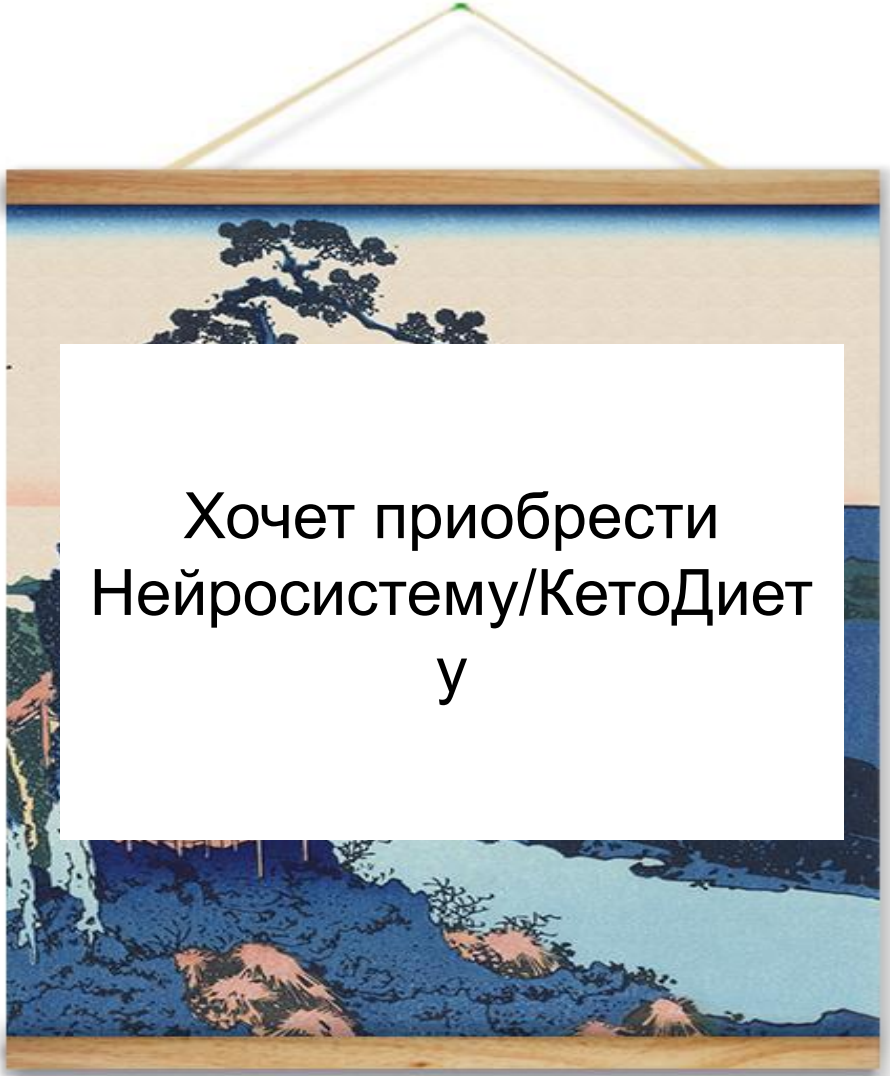
Таким образом..

Если подвести итог...

Обобщая то, что вы сказали..



Выявление потребности

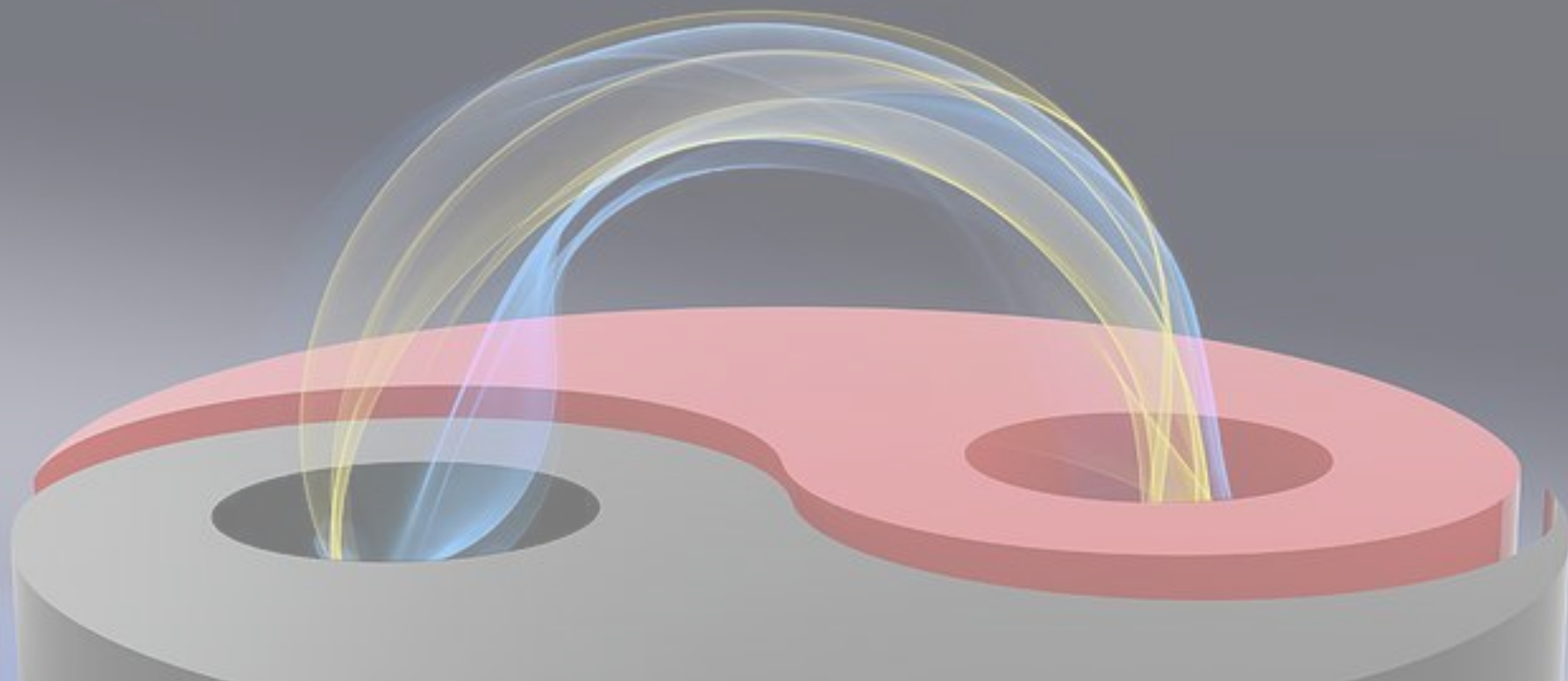


Хочет приобрести
Нейросистему/КетоДиет
у

20 кг лишних

Едет в отпуск на
море
Давление шалит
Муж не уделяет
внимания





Эффективная презентация

Эффективная презентация

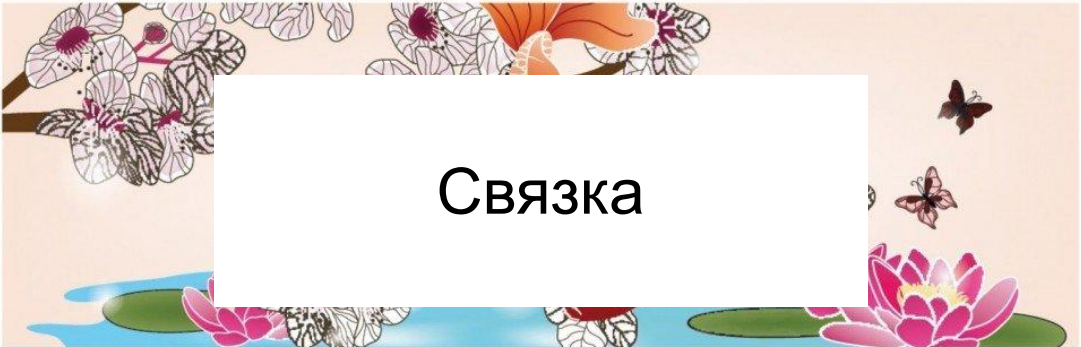
- ❑ Под потребность/ с выгодой
- ❑ Личный/Жизненный пример
- ❑ Эмоциональная/интересная
- ❑ На языке выгоды клиента
- ❑ Без монолога



Свойство Выгода



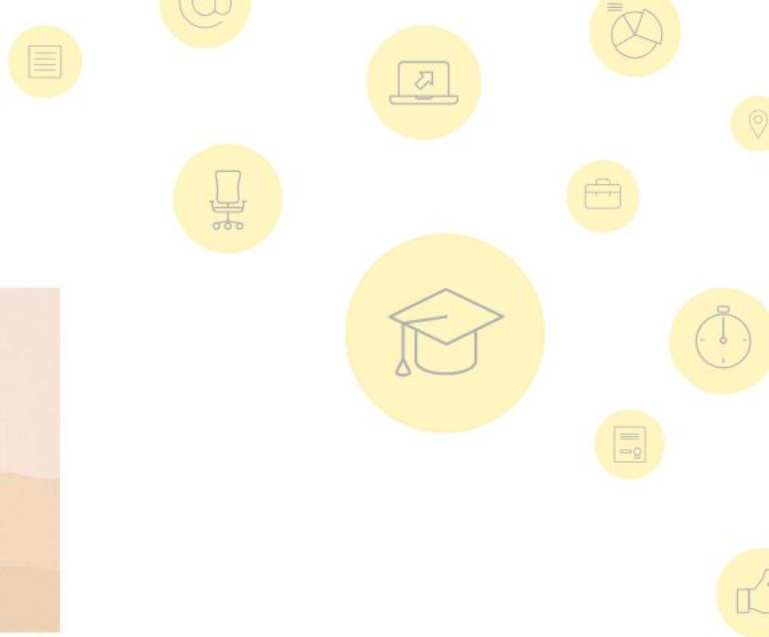
Свойство



Связка



Выгода

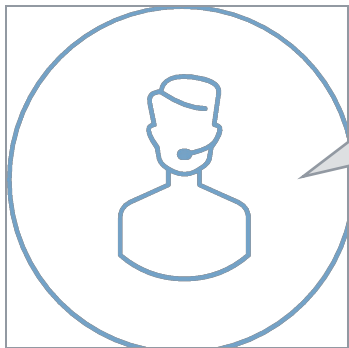


СВОЙСТВО

ЭТО..

Характеристика продукта,
которые перечисляет внешние,
видимые
признаки.

Отвечает на вопрос «какой?»



Круглогодичны
й урожай

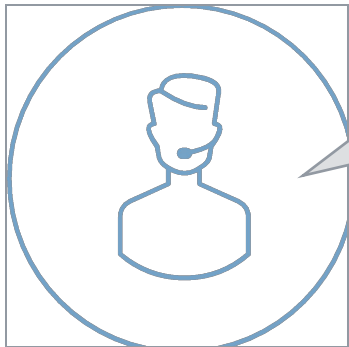


СВОЙСТВО

ЭТО..

Характеристика продукта,
которые перечисляет внешние,
видимые
признаки.

Отвечает на вопрос «какой?»



Круглогодичны
й урожай

Что это
мне
даст?

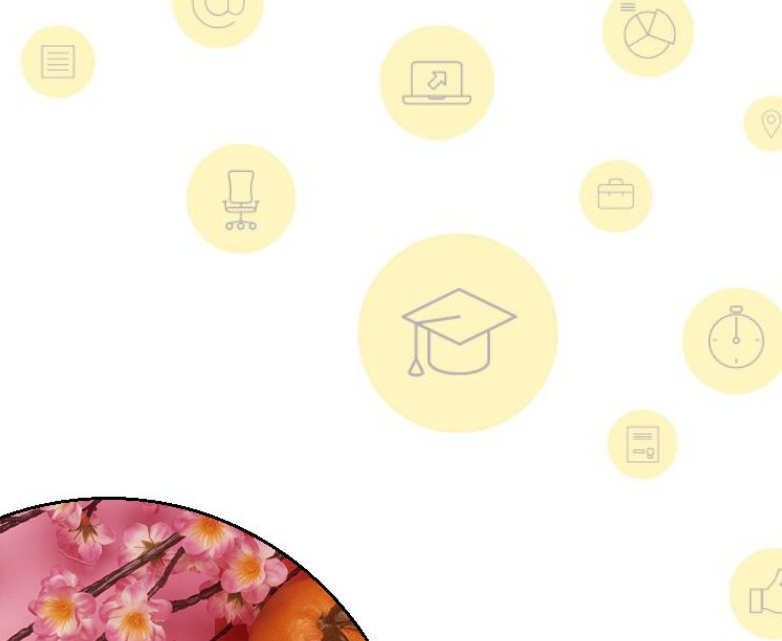


Выгода

Показывает клиенту важность,
отвечая на вопрос «зачем?»

Не забывайте озвучивать!

Только под потребность!



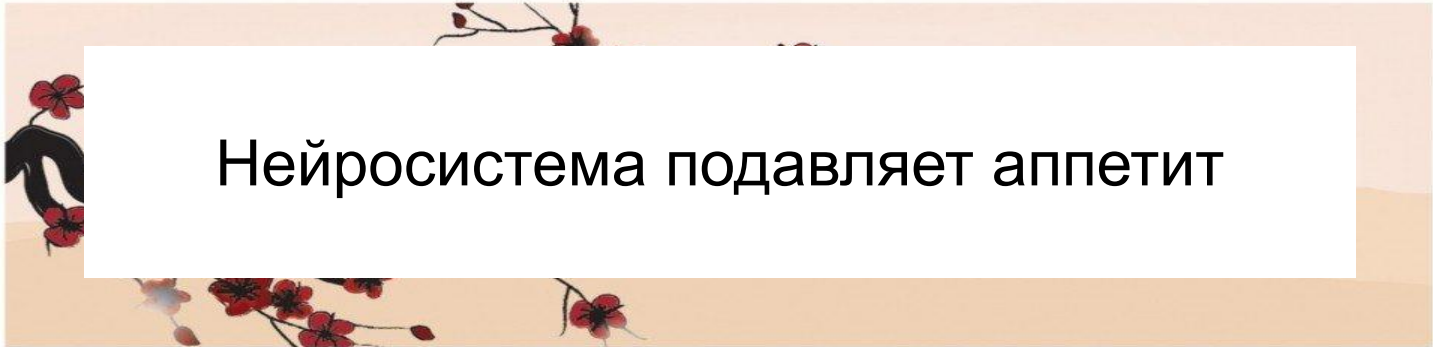
Связка

Связывает свойство с выгодой.

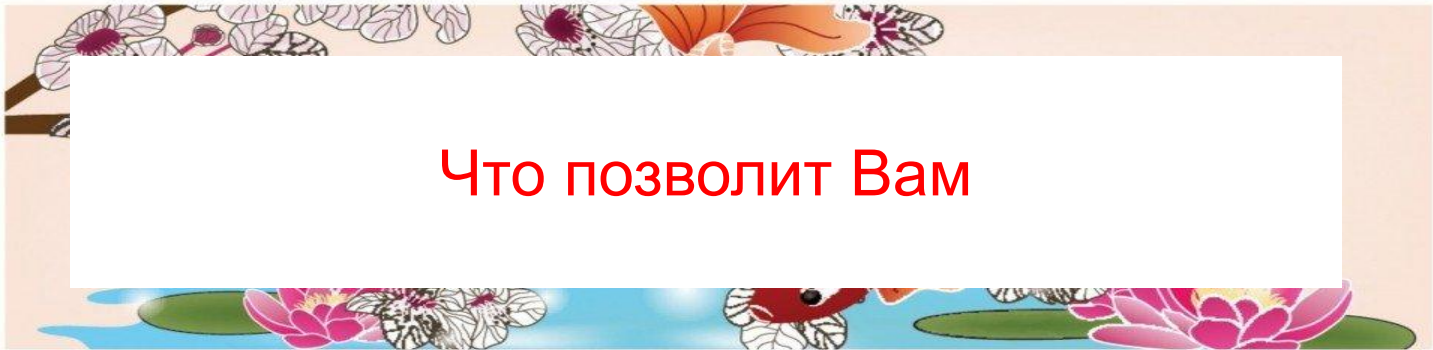
Пример: «что позволит Вам», «что дает
Вам возможность»,
«благодаря чему Вы», «именно поэтому
у Вас появляется возможность» и т.д.



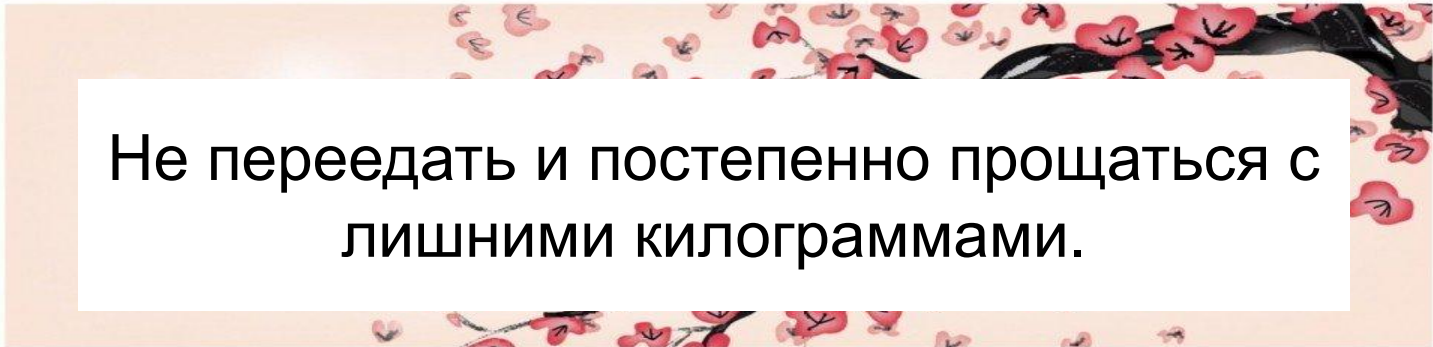
Свойство Связка Выгода(пример)



Нейросистема подавляет аппетит

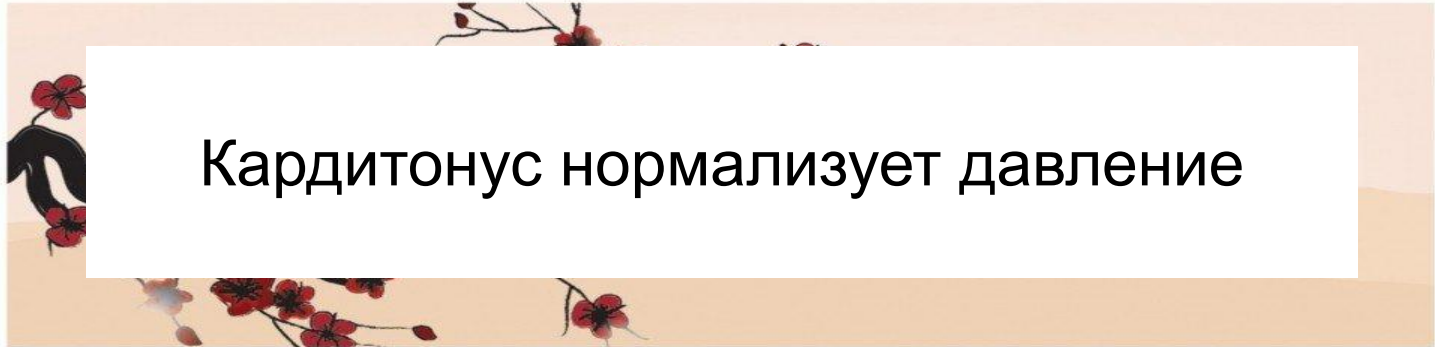


Что позволит Вам

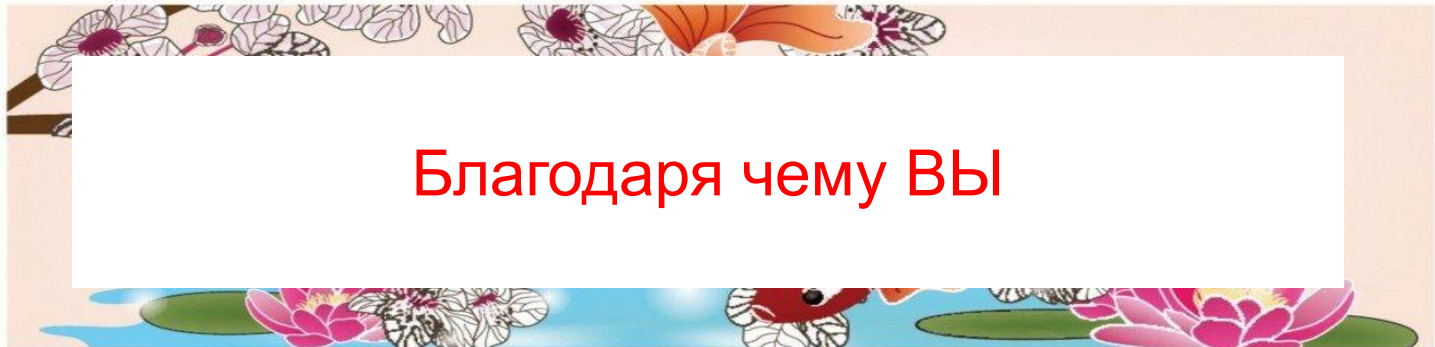


Не переедать и постепенно прощаться с лишними килограммами.

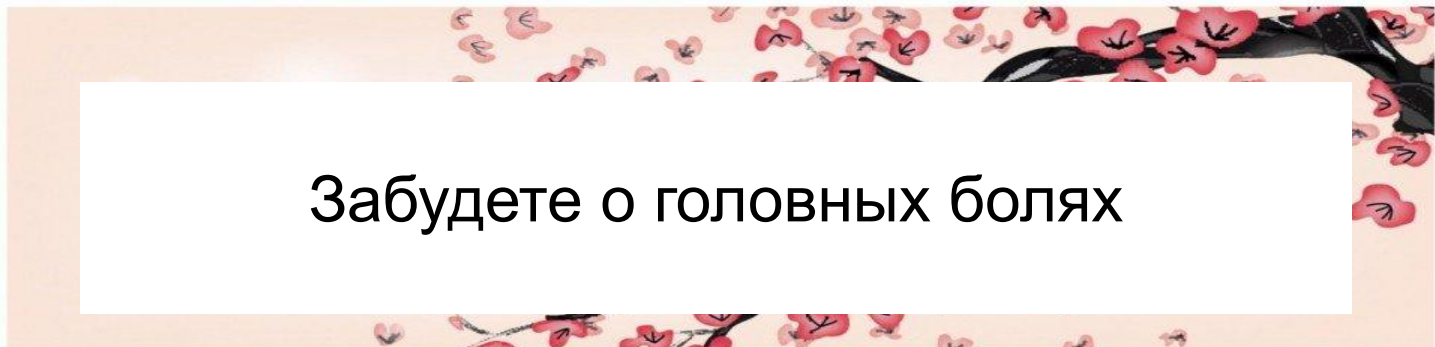
Свойство Связка Выгода(пример)



Кардитонус нормализует давление



Благодаря чему ВЫ



Забудете о головных болях

Свойство Связка Выгода(пример)

Сустафаст снимает воспаление, имеет
накопительный эффект

Благодаря чему ВЫ

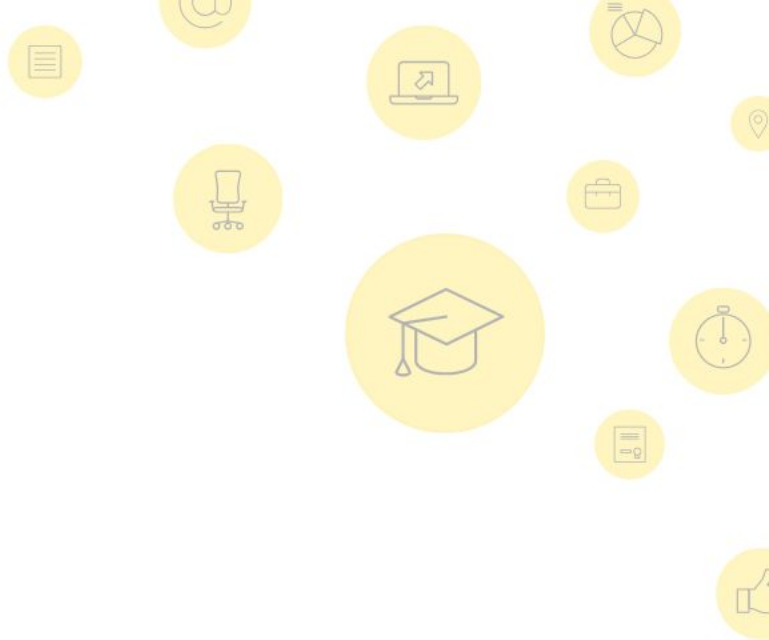
Моментально почувствуете облегчение,
устраните болевой синдром и самое
главное закрепите это надолгие годы

Свойство Связка Выгода(пример)

Сыроварня натуральна, безопасна и позволят в домашних условиях получить 5 сортов сыра

Благодаря чему Вы

Можете экспериментировать и кормить свою семью разнообразными вкусными и самое важное приносящими здоровье сырами.



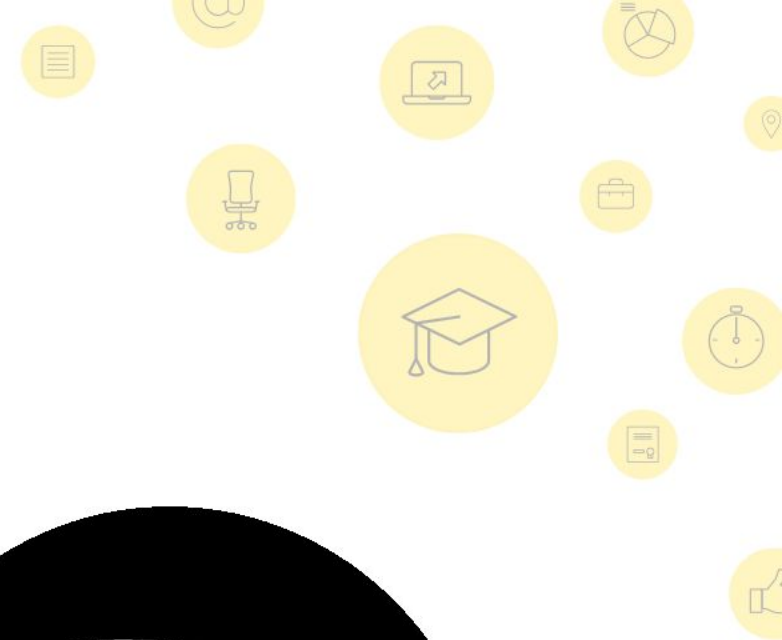
Потребность	Свойства нейросистемы	Связка	Выгода
В красоте и здоровье	Нейросистема регулирует аппетит, очищает организм от шлаков и токсинов и дает устойчивый результат	Благодаря чему Вы	Попрощаетесь с 20 кг, Ваш организм очистится, Ваше здоровье восстановится и муж будет смотреть на вас как в первый день.
Выгода/Экономия	Нейросистема дает устойчивый результат	Что позволит Вам	Попрощаться с лишним весом навсегда и не тратить свои деньги и время на фитнес и диеты
Потребность	Свойства кетодиеты	Связка	Выгода
В красоте и здоровье	КетоДиета Устраняет первопричину лишнего веса, снижает тягу к вредной пище, нормализует обмен веществ и ускоряет метаболизм. Активизируя тем самым жиросжигание.	Благодаря этому Вы	Быстро попрощаетесь с лишним весом, Ваша фигура станет вновь привлекательной для Вашего мужа, и вы почувствуете легкость и большой заряд энергии. Будете покорять всех отдыхающих своими формами 😊

Потребность	Свойства Сустафаста	Связка	Выгода
В здоровье	Сустафаст снимает воспаление, выводит накопившиеся соли, насыщает суставы глюкозамином и хондроитином	Что позволит Вам	Сразу почувствовать облегчение. Боль утихнет и даже не вспомните где болело. Суставы станут вновь эластичными. Будете бегом спускаться по лестницам ☺. И по ночам будете крепко спать. Согласитесь важно сохранять свое здоровье и подвижность?
Выгода/Экономия	Сустафаст имеет накопительный пролонгированный эффект	Что позволит Вам	Почувствовать себя здоровой и закрепить эффект на 3-4 года, а кроме того сэкономить порядка 240 000 рублей не делая уколов в колени. Согласитесь это приличная экономия?
Потребность	Свойства Кардитонус	Связка	Выгода
здоровье	Кардитонус очищает сосуды, делает их эластичными и нормализует давление	Что позволит Вам	Почувствовать себя наконец-то здоровым. Головные боли уйдут и на тонометре будете видеть только нормальные показатели ☺

Потребность	Свойства Сыроварни	Связка	Выгода
В здоровье	Сыр производится на основе натуральных заквасок и молоке, которое Вы выбираете сами	Благодаря чему Вы	Получаете качественный и вкусный сыр, полезный для здоровья.
Выгода/Экономия	С покупкой сыроварни Вы получаете до 30 кг сыра	Что позволит Вам	Сэкономить порядка 36 000 рублей не делая закупок сыра в магазинах. И кроме того Вы можете открыть свой бизнес получая доход и радуя окружающих вкусным и полезным
Потребность	Свойства ягодницы	Связка	Выгода
Безопасность	Клубника выращенная из ягодницы на чистой почве без вредителей и заболеваний, без химии и гормонов.	позволит Вам	Всегда на столе иметь свежие вкусные и полезные для здоровья ягоды. И угощать своих внуков.
Выгода/Экономия	Клубника ремонтантного сорта плодоносит круглогодично и дает до 5кг урожая	Что позволит Вам	Иметь доход независимо от сезона, продавая не только ягоды высшего качества, а еще и рассаду

Визуализация

- ☐ Представьте ситуацию, когда...
- ☐ Может возникнуть ситуация, когда...
- ☐ Предлагаю рассмотреть на примере...
- ☐ Наверняка вы сталкивались с...
- ☐ Я сам/а пользуюсь
- ☐ Вспомните ситуацию, когда...
- ☐ Представьте, что ... уже есть...



Презентация с визуализацией

Представьте, что Вы уже добились желаемого результата. Ушли лишние килограммы. Вы чувствуете легкость и гибкость во всем теле. Вы можете купить наряды, которые Вам нравятся. Ходить на высоких каблуках. Наслаждаться своим видом и радовать окружающих. И часто именно от нашего самочувствия зависит погода в доме. Согласитесь, что в здоровом теле здоровый дух и прекрасное настроение, которое влияет и на наших близких?



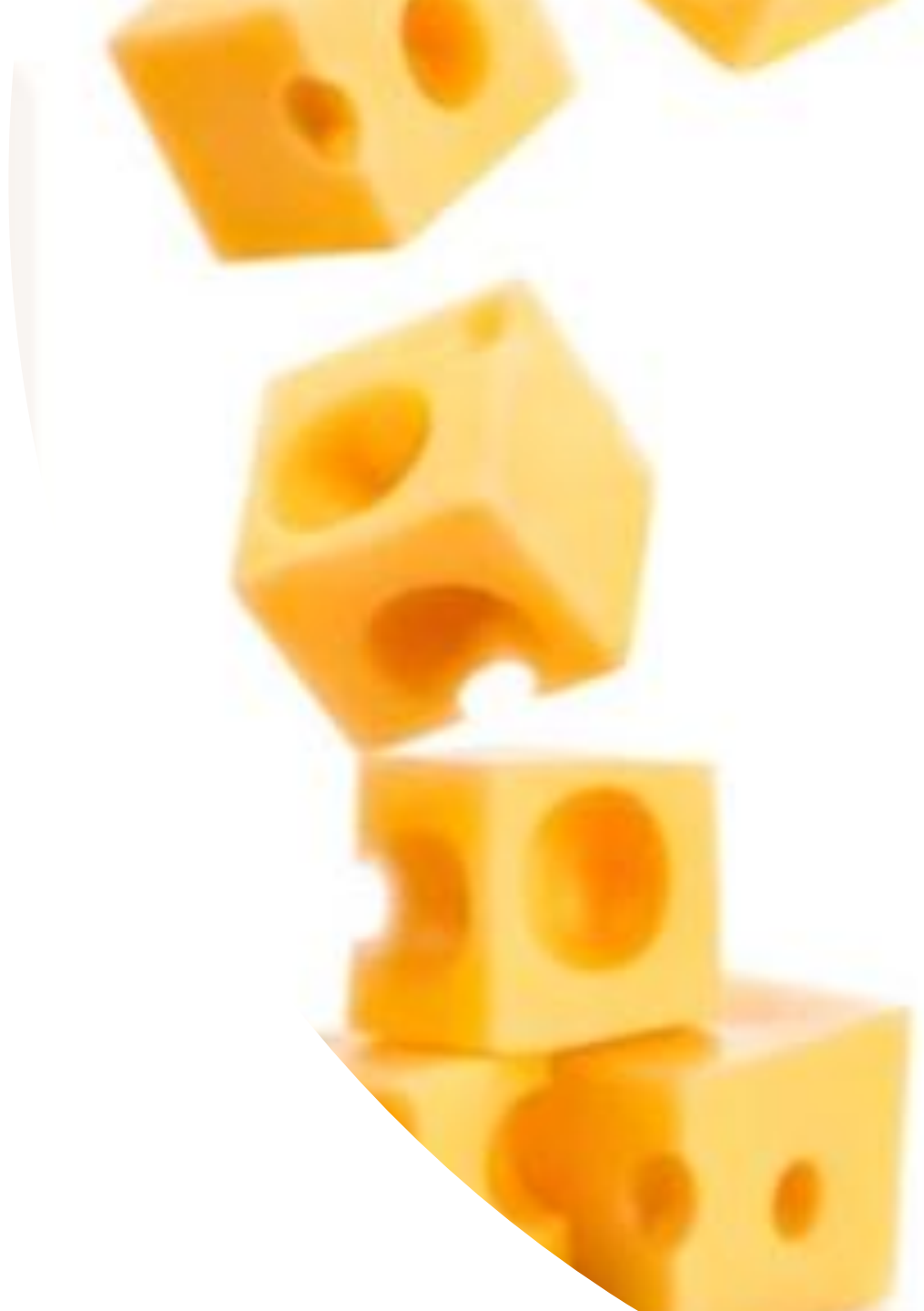
Презентация с визуализацией

- ИО, представьте, что боли в суставах покинули Вас **навсегда**. Колени(руки) обрели подвижность. Ночью Вы не просыпаетесь от мучительной боли, которая не давала Вам спать. И можно теперь спать до утра и чувствовать себя бодрым и здоровым человеком. Радоваться вместе с близкими. Путешествовать! Даже обычная прогулка, сейчас будет приносить только удовольствие, а не мысли скорее бы присесть. **Согласитесь, что нет ничего лучше, чем ощущение счастья от движения без боли?**



Презентация с визуализацией

ИО, представьте, сколько самых разнообразных сыров Вы сможете приготовить в зависимости от вкусов Ваших близких. Для деток можно приготовить мягкий сыр с янтарной курагой. Для себя и мужа сыр с зеленью и чесноком. А какой восхитительный вкус получается от сочетания сыра и грецкого ореха! И так Вы сможете радовать свою семью самыми разными сырами. Согласитесь, что нет ничего лучше чем вкус **своего**, домашнего, ароматного, а главное **полезного** сыра?



Презентация с визуализацией

Предлагаю рассмотреть на примере. Вы приобрели комплект клубники и желаете получать вкусную ягоду приносящую здоровье круглый год. Для этого Вы надрезаете и поливаете, предположим две коробки, затем когда в первых двух коробках росточки окрепли, надрезаете и поливаете следующие и таким образом у Вас будет круглогодично зреть ягода без перерыва. Представляете, как будет в вашей квартире красиво! А какой аромат будет стоять когда клубника будет цвести и созревать. А если у вас есть маленькие дети, то для них это еще и познавательно. Согласитесь, что приобретая домашнюю ягоdniцу Вы наполняете свою жизнь пользой и красотой?





Работа с возражениями

Природа сопротивлений/возражений

A Japanese-style landscape painting, possibly a woodblock print, depicting a scene with a body of water, a thatched-roof building, and a large, gnarled tree. The painting is mounted on a wooden frame with two gold-colored strings. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the center of the painting.

Нет осознания ценности

A Japanese-style landscape painting, identical to the one on the left, depicting a scene with a body of water, a thatched-roof building, and a large, gnarled tree. The painting is mounted on a wooden frame with two gold-colored strings. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the center of the painting.

Нет доверия.

Уточнение

Хочу подумать/
Хочу посоветоваться

ИО, я понимаю важно
принимать взвешенное
решение.
Над чем именно хотели
подумать?/ О чем конкретно
хотели посоветоваться?

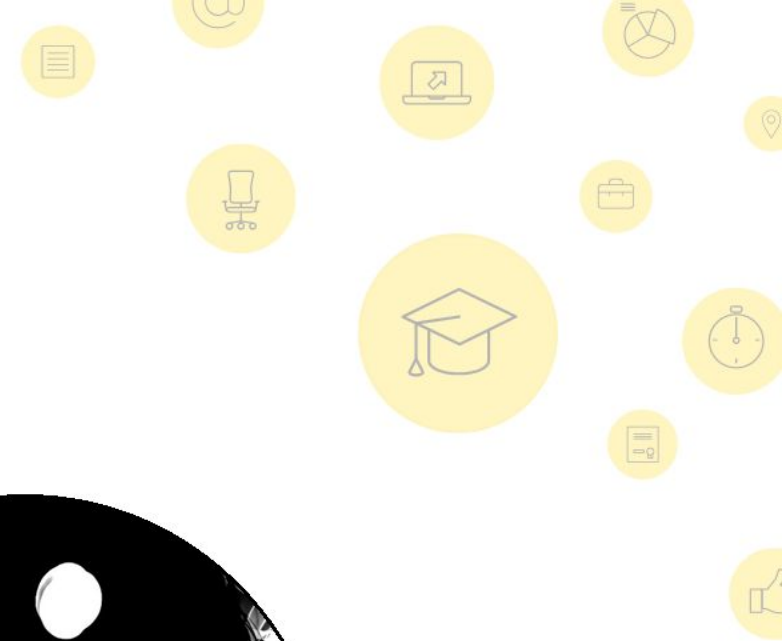
На сайте другая цена 149
рублей

Да, я понимаю, что вопросы
экономии важны в наше
время
Скажите, пожалуйста, что
для Вас приоритетнее цена
или результат?

Аргументация

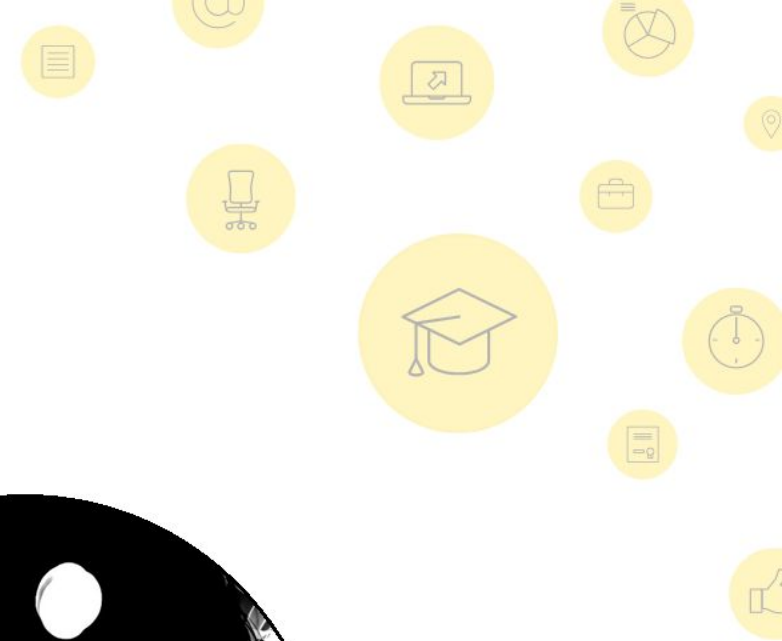
Правила:

- Истинность аргументов должна быть обоснована
- Аргументы не должны быть противоречивыми
- Закрывают запрос/потребность клиента



Техники аргументации

- Визуализация/жизненные примеры
- Сэндвич (+-+)
- Салями
- Вилка цен
- Down sale (даун сэйл)
- Up sale (ап сэйл)



Пример Сэндвича(для Нейросистемы/КетоДиеты)

- ИО, для более эффективного результата, чтобы 20кг ушло предлагаю курс на 49 дней, который **будет стоить 5513 рублей** и позволит Вам наладить обменные процессы, очистить Ваш организм от шлаков и токсинов, вернуть легкость и привлекательность. А так же позволит закрепить результат на 3-4 года.
Согласитесь, приятно почувствовать себя здоровой и привлекательной?



Пример Салями (для Нейросистемы/КетоДиеты)

- ИО, Ваша красота и здоровье обойдутся Вам всего в 112 рублей в день. При этом Вы получаете устойчивый результат на 3-4 года. Согласитесь, что для женщин очень важно сохранить свою красоту и здоровье?



Пример Сэндвича(для Кардитонуса/Гипертена)

□ ИО, для более эффективного результата, чтобы решить Ваши проблемы со здоровьем предлагаю курс на 60 дней, который **будет стоить 5960 рублей** и позволит Вам нормализовать давление, избавиться от головных болей, очистить кровеносную систему и предотвратить такие страшные последствия, как инсульт и инфаркт. А так же позволит закрепить результат на 3-4 года.

Согласитесь, что важно поддержать свое здоровье и сохранить свою



Пример Салями (для Кардитонуса/Гипертена)

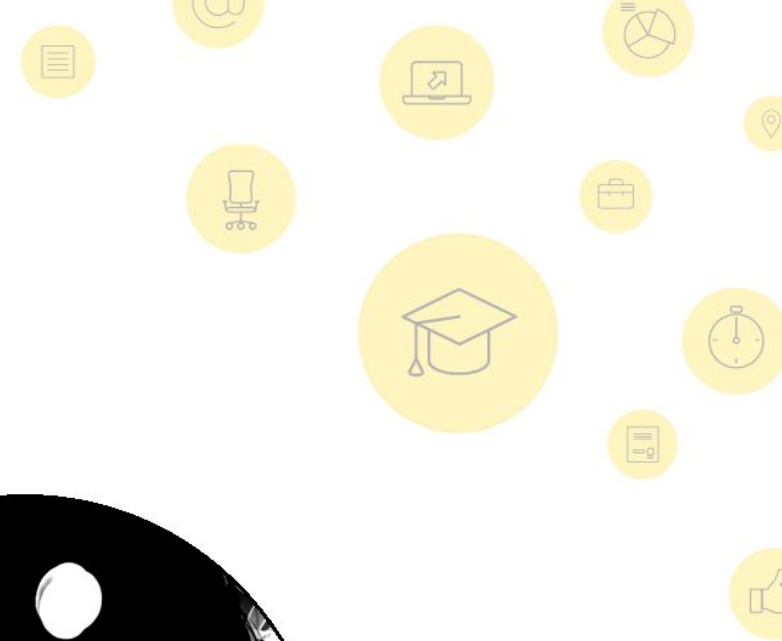
- ИО, Ваша жизнь и здоровье обойдутся Вам всего в 99 рублей в день. При этом Вы получаете устойчивый результат на 3-4 года. Согласитесь, что мы должны беречь свою жизнь и здоровье?





Показатели в продажах

- Конверсия (approve)
- Увеличение среднего чека (Cross sale)
- Выкуп



Приложение: Фразы- «убийцы продаж»

ФРАЗЫ, ПРИНИЖАЮЩИЕ НАШУ ЗНАЧИМОСТЬ В РАЗГОВОРЕ	ФРАЗЫ, ПОДРЫВАЮЩИЕ ДОВЕРИЕ И ВЫЗЫВАЮЩИЕ СОМНЕНИЕ:	ФРАЗЫ-МИНЫ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОТВЕТ КЛИЕНТА:	«НЕГИГИЕНИЧНЫЕ» ФРАЗЫ ДЛЯ РЕЧИ:	СТОП-ФРАЗЫ В ПРОДАЖАХ
-Можно спросить? -Можно я задам вам вопросы? -Можно я расскажу вам о продукте? -Хотел бы предложить 2 курса... -Вам интересно такое предложение? -Извиняюсь за беспокойство... -Вас беспокоит компания... -Я вам не мешаю? -Я вам не помешаю? -Я вас не отвлекаю?	-Достаточно выгодно - В принципе, хороший вариант -Наверное, вам это подойдёт -В принципе, хороший вариант -Я не знаю/не в курсе/некомпетентен в вопросе. На сайте написано. - Я же уже сказала/говорила (пренебрежительный тон) -Мне кажется, вам подходит	-Вам интересно наше предложение? (Нет) -Не хотите приобрести? (Нет) -Над чем хотите подумать? (Ну, просто подумать) -Когда могу вам позвонить? (Я вам сам позвоню) -Вам удобно сейчас говорить? (Нет)	Слова-паразиты (алло, типа, маленько, грубо говоря, в общем, короче, кстати, просто, походу, как бы и т. п.) частое и неуместное употребление ведет к потере нити рассуждения и раздражению клиента. Уменьшительно-ласкательные суффиксы – чк-/чн- (заявочка, посылочка, минуточка, таблеточка, водичка, договорчик и пр.) Слишком официальные фразы (Учитывая всё вышесказанное, во избежание конфликтных ситуаций и т. д.) Шаблонные фразы (что касается того-то, во-первых, во-вторых, в-третьих и т. д.)	- Когда могу вам перезвонить? (в большинстве случаев мы слышим в ответ: «я сам вам позвоню, спасибо!»)



ФРАЗЫ, ПРИНИЖАЮЩИЕ НАШУ ЗНАЧИМОСТЬ В НАЧАЛЕ РАЗГОВОРА

Фраза -убийца	Замена
- Можно спросить? - Можно я задам вам вопросы? - Можно я расскажу вам о продукте?	Сразу спрашивайте, рассказывайте!
- Хотел бы предложить 2 курса... - Вам интересно такое предложение?	✓ Давайте сделаем! ✓ ИО, для решения вашей проблемы подойдут следующие программы/курсы/схемы применения
- Извиняюсь за беспокойство... - Вас беспокоит компания... - Я вам не мешаю? - Я вам не помешаю? - Я вас не отвлекаю?	Убрать без замены



ФРАЗЫ, ПОДРЫВАЮЩИЕ ДОВЕРИЕ И ВЫЗЫВАЮЩИЕ СОМНЕНИЕ

Фраза -убийца	Замена
▪ Достаточно выгодно	✓ Перечислить выгоды под потребность (безопасность, эффективность, простота применения, экономия)
▪ В принципе, хороший вариант	✓ Дать конкретику, почему это лучше других вариантов
▪ Я не знаю/не в курсе/некомпетентен в вопросе. На сайте написано. Я же уже сказала/ говорила (пренебрежительный тон)	✓ Я уточню. Если сложный вопрос: одну минуту, оставайтесь на линии, я уточню информацию.
▪ Наверное, вам это подойдёт	✓ Объяснить, почему это подойдёт
▪ Мне кажется, вам подходит	✓ В вашем случае X- товар даст результат...



ФРАЗЫ-МИНЫ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОТВЕТ КЛИЕНТА «НЕТ»

Фраза -убийца	Замена
▪ Вам интересно наше предложение? (Нет)	✓ Давайте расскажу подробнее. Давайте расскажу, как X-товар будет работать в вашем случае.
▪ Не хотите приобрести? (Нет)	✓ Давайте оформим заказ.
▪ Над чем хотите подумать? (Ну, просто подумать)	✓ Скажите честно, в чём ваше сомнение? Что важно/ нужно чтобы принять решение сейчас?
▪ Когда могу вам позвонить? (Я вам сам позвоню)	✓ Завтра в это же время я вам позвоню. ???Или заказ, или отказ. Нужно пояснять, что перезвонь — это скрытая форма отказа.
▪ Вам удобно сейчас говорить? (Нет)	✓ Не спрашивать ни в каком виде! Клиент в ожидании звонка, он заинтересован в этом диалоге больше нас. Такие вопросы заставляют его задуматься- типа «это что долго» «мне нужно к чему-то готовиться». Это ведет к топтанию на месте: да, есть, а долго. Нет, нет, а долго вообще если есть, а когда сможете. Если клиенту будет не удобно, отработать: ИО, понимаю, и при этом это важно же для вас.



«НЕГИГИЕНИЧНЫЕ» ФРАЗЫ ДЛЯ РЕЧИ

Фраза -убийца	Замена
Слова-паразиты (алло, типа, маленько, грубо говоря, в общем, короче, кстати, просто, походу, как бы и т. п.) частое и неуместное употребление ведет к потере нити рассуждения и раздражению клиента.	✓ Убрать без замены. Выписать на стикер свои СП и рядом слова для связки: и именно поэтому... а далее... и таким образом...
Уменьшительно-ласкательные суффиксы -чк-/чн- (заявочка, посылочка, минуточка, таблеточка, водичка, договорчик и пр.)	✓ Выписать на стикер слова, в которых чаще используете этот суффикс, и положить поле зрения.
Слишком официальные фразы (Учитывая всё вышесказанное, во избежание конфликтных ситуаций и т. д.)	✓ Говорим проще и доступнее.
Шаблонные фразы (что касается того-то, во-первых, во-вторых, в-третьих и т. д.)	✓ Характеризуя Х-товар важно не просто описать, что он безопасен, натурален и уникален, а обосновать, т.к. подобные общие фразы и к дешевым доступным товарам подходят.



СТОП-ФРАЗЫ В ПРОДАЖАХ.

Фраза -убийца	Замена
▪ Когда могу вам перезвонить?	✓ <i>Лучше избегать перезвонов, т. к. это форма скрытого отказа. После ЦП или заказ, или отработанный отказ. Вспомнить регламент перезвонов.</i>

