



«ТЫ-ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ»
Владимирская область

ЗАНЯТИЕ №5

ПРОДАЖИ, ПЕРЕГОВОРЫ

2017

vk.com/molpred33 #молпред33 #molpred33

ЧТО С
ДОМАШКОЙ
?

vk.com/molpred33 #молпред33 #molpred33

ИСАКОВ МИХАИЛ



П Р О Д А Ж И

Нет ветра – греби!

vk.com/molpred33 #молпред33 #molpred33

ВИДЫ ПРОДАЖ

```
graph TD; A[ВИДЫ ПРОДАЖ] --> B[УМНЫЕ]; A --> C[ПОТНЫЕ];
```

УМНЫЕ

ПОТНЫЕ

ЧТО ПРОДАЕМ?

Товар/услуга	Рецепты	Решения
Ограничиваем себя формальным запросом	Предлагаем пути выхода из ситуации	Предлагаем комплексное решение

КТО ПОКУПАТЕЛИ ?

Покупатели цен	Покупатели ценностей	Покупатели стратегического партнерства
Важны цена и наличие	Ценности уникальны для клиента	Важна надежность и стратегичность

ЦИКЛ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

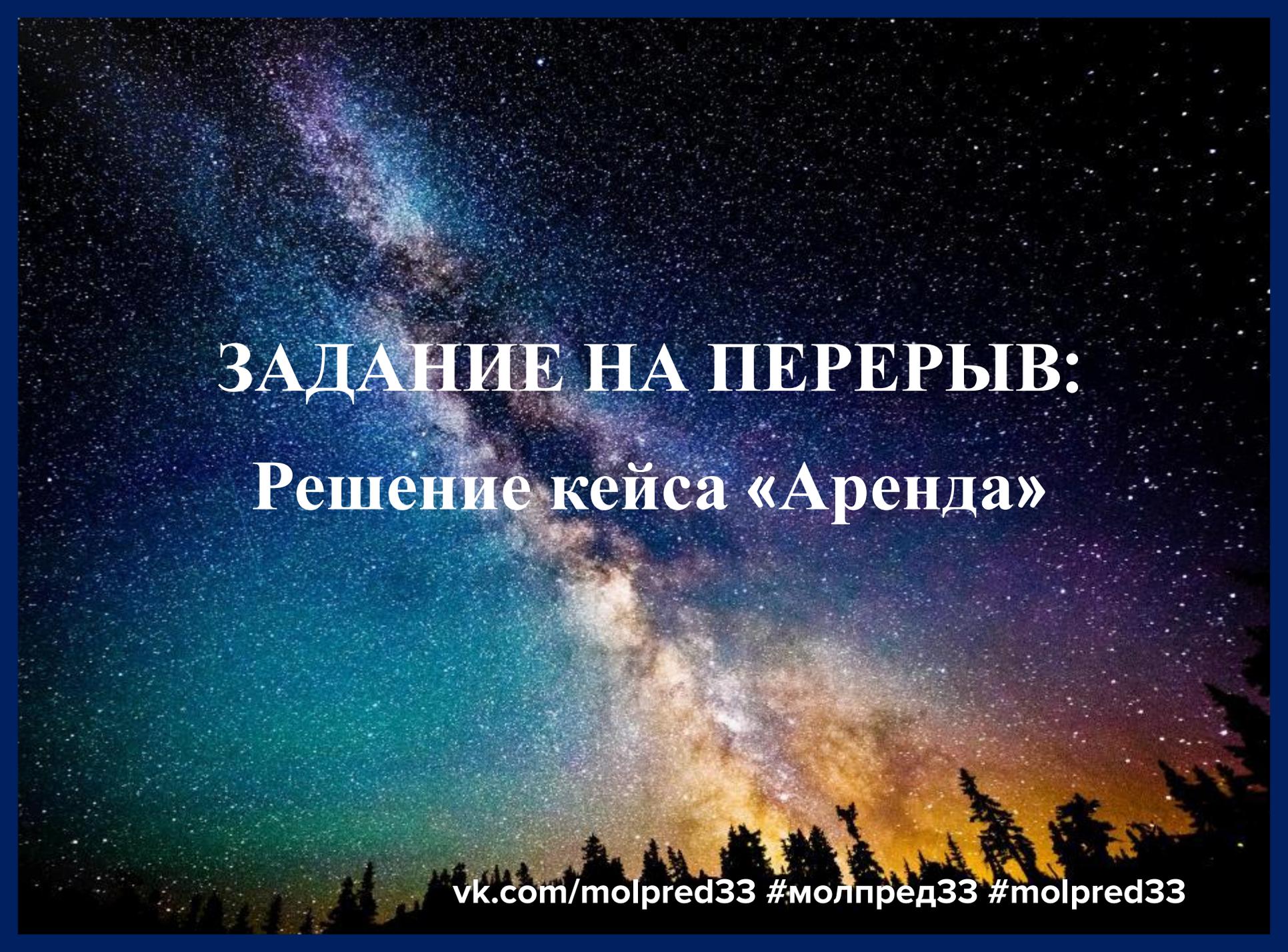


СКРИПТЫ ПРОДАЖ

Как не мычать в
трубку...

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ И

Типовые ошибки



**ЗАДАНИЕ НА ПЕРЕРЫВ:
Решение кейса «Аренда»**

vk.com/molpred33 #молпред33 #molpred33

П Е Р Е Г О В О Р Ы

В МГУ уже есть межкафедральная дисциплина:
переговорный процесс.

vk.com/molpred33 #молпред33 #molpred33

П Р О Ц Е С С П Е Р Е Г О В О Р О В

1. Оценка
2. Подготовка
3. Переговоры
4. Последствия (действия).

1 и 2 – это предсказуемый процесс.

3 и 4 – это динамический, изменяющийся процесс.

-Цель

-Идеальный результат

-Наихудший вариант

-Что будет если не договоримся (сценарий).

ПАРАМЕТРЫ ПЕРЕГОВОРОВ

Многогранник интересов.

Цена

Стоимость доставки

Отсрочка платежа

Товарный запас

Сервис продаж

Качество

КЕЙС: АРЕНДА ОФИСА

Цена – 15% ниже рынка;

Операционные затраты 80 долларов в месяц;

Срок - 5 лет;

Расторжение за 12 месяцев;

Разделитесь на пары (соседи). Обсудите параметры переговоров.

КОМПОЗИЦИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

ЗАХВАТ

ПРИЕМ

УДЕРЖАНИЕ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОЕДИНКИ

Экспресс.

Плохой магазин

Ситуация Чемпионата по быстрой управленческой борьбе

В магазин дорогой итальянской одежды пришел довольно состоятельный, и с большим животом, клиент в поисках куртки. Отвергая один за другим варианты и собрав внимание всего магазина, громко, обращаясь то к персоналу, то к своему охраннику ругается: «какой же это дерьмовый магазин, так как возит одежду не для нормальных мужиков, а для всяких там...». Заметив в другом конце зала слегка знакомого владельца этого магазина, который также пришел что-то подобрать себе, **клиент** в десятый раз повторил свое недовольство. **Владелец** поблагодарил его за критику и, попрощавшись, развернулся, чтобы уже уйти, услышал громко в спину: «**Я научу тебя работать!**»

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОЕДИНКИ

Классика.

Неожиданный сюрприз

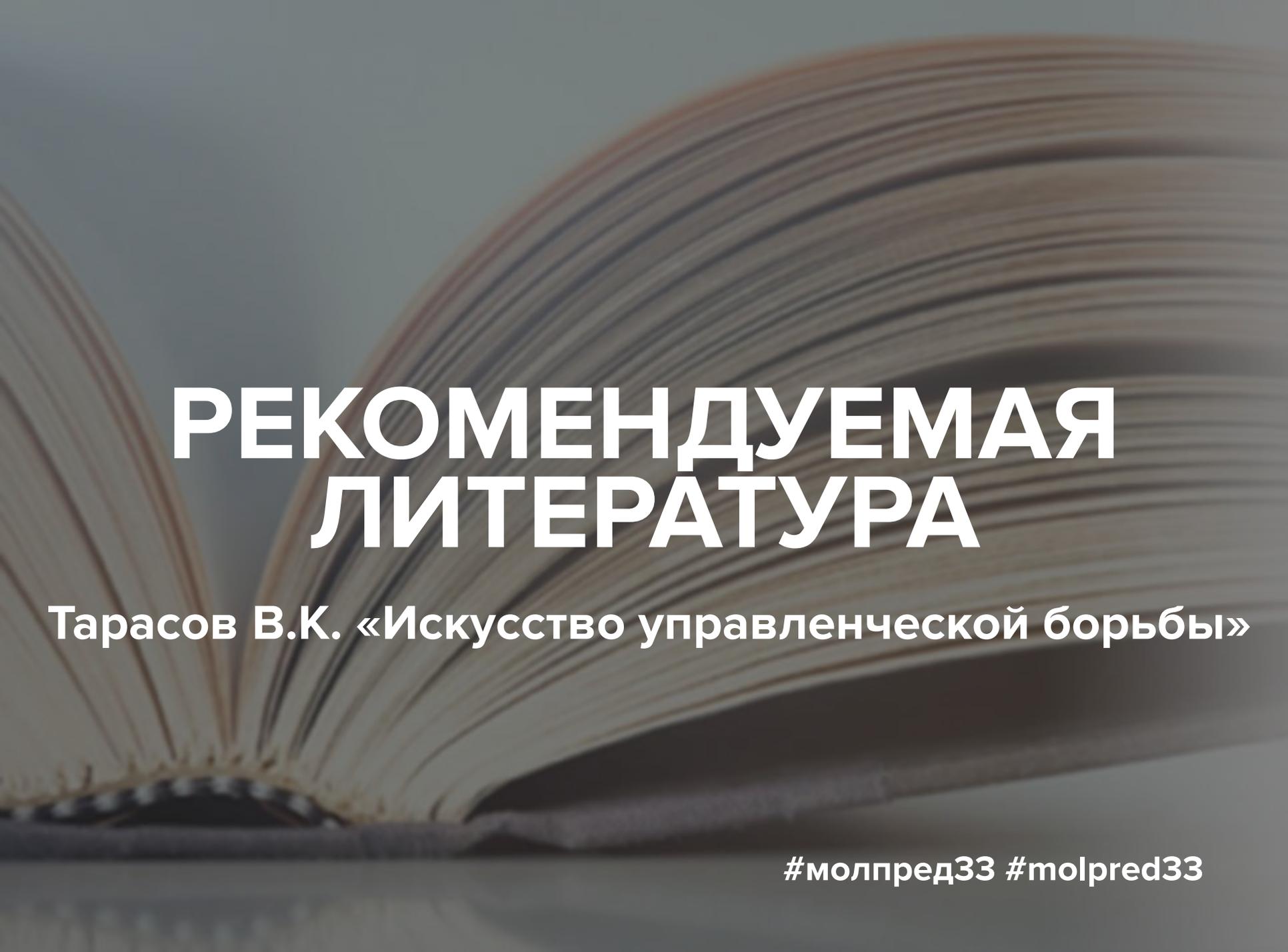
Андрей, желая сделать сюрприз своим коллегам, заказал букет в качестве поздравления на юбилей (с указанием адреса и места доставки). **Курьер**, прежде, чем ехать и выполнять заказ, позвонил коллегам Андрея: «Вы на месте? Я должен привезти Вам букет. В букете должны быть белые розы. Вы не против, если мы их заменим розовыми?» Сюрприз испорчен. Коллеги обижены. Андрей в гневе. Андрей едет к **директору компании-поставщика** цветов и грозит опубликовать эту историю в подконтрольном ему журнале.

Роли и интересы:

Андрей — желает отмщения, компенсации.

Курьер — не хочет выплачивать компенсацию, хочет сохранить работу.

Директор компании — хочет урегулировать конфликт, не неся при этом финансовых затрат и избежав огласки.



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Тарасов В.К. «Искусство управленческой борьбы»

[#молпред33](#) [#molpred33](#)

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ФИЛЬМ

Одержимость

Режиссер: Дамьен Шазель.

[#молпред33](#) [#molpred33](#)

ДОМАШКА №5

- 1. НАПИСАТЬ СКРИПТ НА ВХОДЯЩИЙ И ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК**
- 2. СДЕЛАТЬ 10 ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ ПО СКРИПТУ И СДЕЛАТЬ 2 ТРАНСКРИБАЦИИ**

**НАПИШИТЕ
ПРЯМО СЕЙЧАС
ГЛАВНЫЙ ВЫВОД
С ЭТОГО ЗАНЯТИЯ**

#молпред33 #molpred33