

# Искусство продажи



*«Люди не любят, когда им продают. Они любят, когда с ними общаются».*

*Флин МакГлафлин*

# План тренинга

- ✓ Определение продажи
- ✓ Качества хорошего продавца
- ✓ Этапы продаж
- ✓ Задание

Продажи - это великое искусство и важнейшая профессия в бизнесе. Человек, не владеющий в совершенстве методами технологии продаж, лишает себя 90% своего потенциального дохода.



«Самый главный секрет искусства торговать - узнать, что нужно другому человеку, и помочь ему получить это».

Фрэнк Беттджер

# Так что же такое продажи?

- ✓ **Продажи** - объем реализации продукции предприятия за определенный промежуток времени.
- ✓ **Продажи** - это решение задачи покупателя.
- ✓ **Продажи** - это совместный поиск продавца и покупателя. Поиск того, как при помощи тех средств, товаров и услуг, которыми располагает продавец, сделать жизнь покупателя лучше.

## Хороший продавец – какой он?

- ✓ Тратит время на то, чтобы лучше понять потребности клиента.
- ✓ Использует все свои возможности для того, чтобы помочь клиенту.
- ✓ Всегда доступен для клиента и знает процедуру принятия решения у клиента.
- ✓ Не отделяет себя от клиента.
- ✓ Консультирует клиента.



# Какими навыками должен обладать хороший продавец?

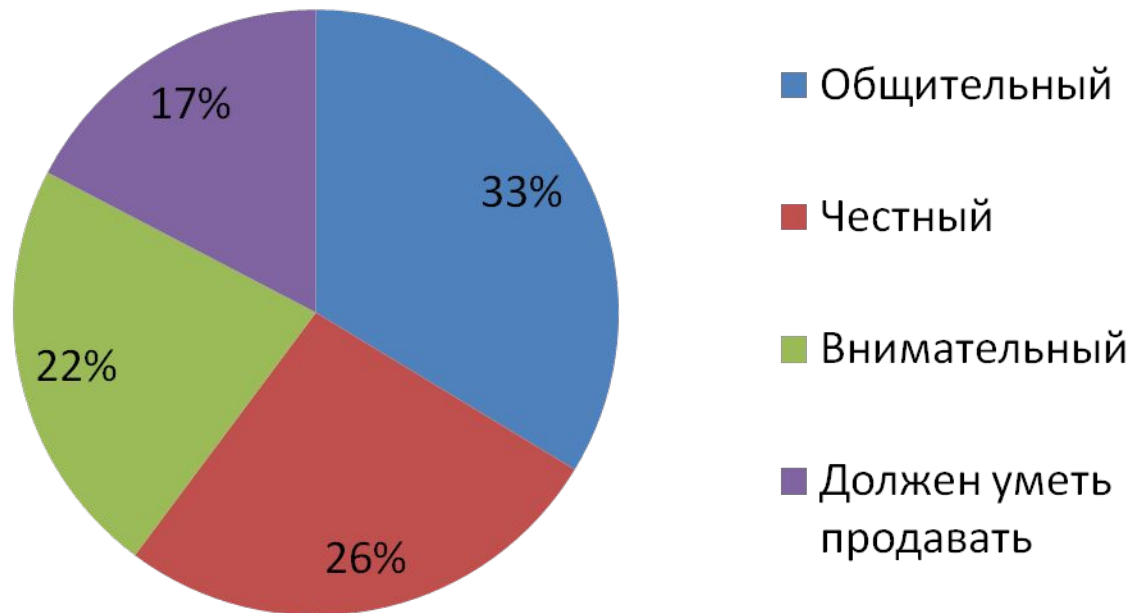
**Слушать**



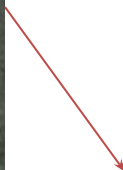
**Говорить**



## Каким должен быть продавец



# Хороший продавец: от прошлого к будущему!





# Как стать профессионалом в продажах?

- ✓ Относиться к продажам с энтузиазмом!  
Ведь энтузиазм заразителен, и его отсутствие тоже!
- ✓ Необходимо понимать, как строится процесс продажи на всех этапах  
управлять ходом этого процесса



Представим, что продажа  
– это **танец**.

В каждом танце  
присутствуют как  
импровизация, так и  
базовые па, не зная  
которых, Вы споткнетесь  
на первом шаге.

**Этапы продаж** – это  
базовые па, которые  
станут основой Вашего  
«танца»!



# 5 Этапов продаж

**Путь к профессиональным  
продажам**

# 1-й Этап: Установление контакта

**«У Вас никогда не будет второй возможности  
создать первое впечатление!»**

**Цель:** «раскрыть» клиента, создать доверительную атмосферу между ним и Вами.

**Способ достижения:** открытая улыбка, уместный комплимент, обращение к клиенту по имени, искренний интерес к его проблемам, «отзеркаливание» жестов и мимики.

**Главное:** Ваши действия должны быть уместны и искренни. Не переигрывайте!

**Помните !** «Подружиться» с клиентом – это не цель, а средство которое поможет расположить покупателя к разговору по душам.

Почувствовав, что клиент «готов», ведите его дальше.



## 2-й Этап: выявление потребностей

**Цель:** Выслушать клиента, понять его потребность и правильно расставить акценты.

**Способ достижения:** Задавайте открытые вопросы, дайте клиенту возможность почувствовать свою значимость, рассказать о потребностях и желаниях. Определите, что наиболее важно для клиента.

**Главное:** Внимательно слушайте клиента и анализируйте полученную информацию.

**Помните!** Если Вы не выслушаете клиента, его выслушает кто-то другой!



# 3-й Этап: Презентация товара

**Цель:** Продемонстрировать продукт и побудить клиента к действию.

**Способ достижения:** Рассказать о продукте не только с демонстрацией его возможностей, но и с учетом выявленных ценностей клиента.

**Главное:** Отличайтесь от продавца-новичка! Каким образом? Не делайте одну презентацию на «все случаи жизни»! Учитывайте потребности и желания клиента, выявленные Вами на 2-м этапе продажи.



# Классическая схема презентации продукта AIDA

- A (attention):** Привлеките внимание клиента. Настройте его на то, что теперь говорите Вы, а не он.
- I (interest):** Вызовите интерес к товару. Расскажите о том, почему Ваше предложение может быть интересно для него.
- D (desire):** Возбудите у клиента желание владеть товаром, играйте на эмоциях. Рассказывайте о товаре, как будто он уже куплен и клиент с его помощью решит проблемы.
- A (action):** побудите потенциального клиента к действию. Дайте ему понять, что все, что Вы рассказывали ему о товаре не просто так, а чтобы клиент его приобрел.

# 4-й Этап: Работа с возражениями

**Цель:** Обработать возражение, сохранить лояльность клиента, перейти к следующему этапу продажи.

**Способ достижения:** Не воспринимайте возражения клиента, как досадную помеху. Это всего лишь часть игры, цель которой – сделка. Внимательно выслушайте возражения клиента и отвечайте по существу. Не начинайте презентацию заново, отвечайте на конкретное возражение!

**Главное:** Возражения покупателя – это его заявление о своих потребностях. Переформулируйте нападки на ваш продукт с точки зрения потребностей и расскажите клиенту о том, почему именно ваш товар или услуга способны ему помочь.

**Помните!** Обиженный или расстроенный покупатель – потерян для Вас! Цените возражения клиентов, собирайте их и анализируйте.



# 5-й этап: Завершение сделки и ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА

**Цель:** Непосредственно продажа продукта.

**Способ достижения:** Если Вы хотите продать свой товар – то рано или поздно Вы должны предложить клиенту его купить. Помните, что для клиента расставание с деньгами своего рода стресс – слегка подтолкните его к покупке альтернативными вопросами или своими приемами.

**Главное:** После того, как Вы задали вопрос, приводящий к заключению сделки – выдержите паузу. Кто заговорит первым – тот проиграет. Если в предыдущих этапах Вы сделали все правильно – клиент ответит Вам «ДА!».

# Выход из контакта

- **Выход из контакта** – это своеобразный постскриптум, которым не нужно пренебрегать. Чем больше денег заплатил клиент, тем острее он переживает этот внутренний конфликт. Сформируйте у него позитивную эмоцию! Поблагодарите клиента! Главное – будьте искренни!
- Помните, как было у Штирлица – запоминается то, что в конце. Начало следующей встречи зависит от того, как завершится настоящая!

Профессиональный продавец  
приводит сделку к ее логическому  
завершению!



*«То, что помогает людям, помогает бизнесу»  
Лео Бернет*

Говорите с клиентом на языке «выгод»!  
То есть: превращайте свойства продукта в  
выгоды!



# ЗАДАНИЕ





# Переведите в выгоду для клиента свойства следующих продуктов:



# Спасибо Вам за

- ✓ Ваше внимание
- ✓ Ваше участие
- ✓ Вашу заинтересованность
- ✓ Ваше стремление к развитию

К профессионалу всегда очередь!

