

# Навыки эффективных продаж

Soft Skills

SAMSUNG

# Задания.

1. Изучите представлен материал, сделайте конспект.
- \* 2. Разработайте алгоритм действий личных продаж .
3. Ошибки, допускаемые при проведении личных продаж( изучить самостоятельно).

# Чтобы продать, надо:

- \* 1. Подготовиться
- \* 2. Познакомиться
- \* 3. Узнать о  
потребности клиента
- \* 4. Презентовать
- \* 5. Ответить на возражения
- \* 6. Закрепить клиента за собой



# ПОДГОТОВИТЬСЯ...

\* Организационно



\* Информационно



\* Психологически



# Познакомиться...

## Каналы общения

### Невербальный

### Вербальный

#### Голосовой

#### Визуальный

Слова и их значение

Громкость  
Темп  
Интонации  
Тембр  
Мелодичность

Внешний вид  
Мимика  
Жесты  
Поза  
Осанка

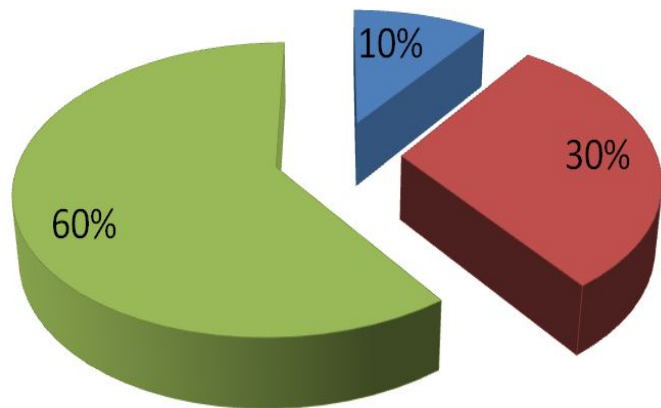
ЖЕЛТЫЙ СИНИЙ ОРАНЖЕВЫЙ  
ЧЕРНЫЙ КРАСНЫЙ ЗЕЛЕНый  
ФИОЛЕТОВЫЙ ЖЕЛТЫЙ КРАСНЫЙ  
ОРАНЖЕВЫЙ ЗЕЛЕНый ЧЕРНЫЙ  
СИНИЙ КРАСНЫЙ ФИОЛЕТОВЫЙ  
ЗЕЛЕНый СИНИЙ ОРАНЖЕВЫЙ

# Произвести первое впечатление

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА КЛИЕНТА

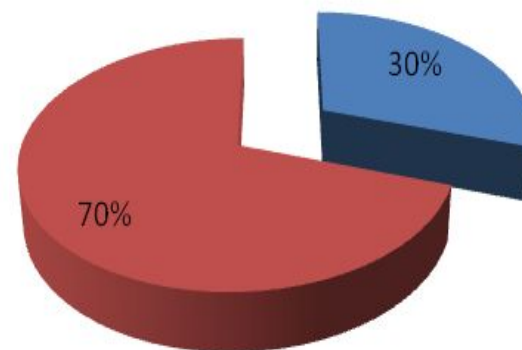
### Личная встреча

■ Вербальный ■ Голосовой ■ Визуальный



### Разговор по телефону

■ Вербальный ■ Голосовой



# Как превратить продавца в своего клиента?

- \* 1. Устанавливаем контакт
- \* 2. Используем фразу-зацепку
- \* 3. Определяем тип клиента



Hello!  
My name is ...  
You can trust me,

# Аудитория



- **пол, возраст**
- **потребности**
- **цели**
- **мотивация**
- **образование**
- **опыт**



# Используем фразу-зацепку

SAMSUNG

- КОМПЛИМЕНТ
- ВЫГОДА
- ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ
- ВОПРОС



# Определяем тип клиента...



# Типы клиентов и их характеристики



# Узнать о потребности клиента

\* Задаем вопросы



Открытые



Альтернативные



Закрытые



# Презентовать

SAMSUNG



- КОНТАКТ
- ПРОСТОТА
- ОБЩИЙ ЯЗЫК
- КРАТКОСТЬ
- НАГЛЯДНОСТЬ
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ ВЫГОД

# Используя технику «Свойство-Выгода»

- \* 1. СВОЙСТВО
- \* 2. СЛОВО-СВЯЗКА
- \* 3. ВЫГОДА



# Какими бывают возражения?

SAMSUNG



**ВОЗРАЖЕНИЕ -ЗАПРОС**

**ВОЗРАЖЕНИЕ-**



# Чтобы ответить на возражения, надо:

- 1. ВЫСЛУШАТЬ КЛИЕНТА**
- 2. ЗАДАТЬ УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС**
- 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К СИТУАЦИИ (ВЫРАЗИТЬ ЧАСТИЧНОЕ СОГЛАСИЕ)**
- 4. ПРИВЕСТИ ВЕСКИЕ ДОВОДЫ (АРГУМЕНТЫ)**



# Чтобы ответить на возражения

## Уточняющие вопросы

- Почему у Вас сложилось такое мнение?
- Что убедило Вас в этом?
- Что именно в этом Вас не устраивает?

## Присоединение

- Да, это действительно важный вопрос...
- Хорошо, что Вы затронули эту тему.
- Мне жаль, что у Вас сложилось такое впечатление.

## Аргумент

- преимущества компании/продукта;
- личный опыт (при условии наличия доверия клиента);
- Статистика/факты.

# Закрепить клиента за собой



1. ОФОРМИТЬ ТОВАР/ЗАКАЗ.
2. ЗАФИКСИРОВАТЬ РАЗГОВОР.
3. УТОЧНИТЬ НАЛИЧИЕ ВОПРОСОВ.
4. ПРОЩАНИЕ. БЛАГОДАРНОСТЬ
5. КРЕАТИВНАЯ ФРАЗА.

# СПАСИБО!

## Ваши Вопросы

