

ЭКСПЕРТНЫЙ ОТДЕЛ ПРОДАЖ

Что будем изучать?



Эффективные техники продаж

- ✓ Работа с возражениями
- ✓ Техника и тактика аргументирования
- ✓ Управление конфликтами
- ✓ Эмоциональный интеллект как основа успешных продаж
- ✓ Технику продаж СПИН

Эффективные коммуникации

- ✓ Виды и практика телефонных продаж
- ✓ Правила коммуникации через мессенджер, e-mail, почту

Основы и стратегии переговоров

- ✓ 5 методов: торг, компромисс, эмоциональный подход, логический подход, давление.
- Завершение переговоров

ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ

ООО «НЕГАБАРИТИКА»



Что мы сегодня разберём?



**техника и тактика
аргументирования**



**работа
с возражениями**



**эмоциональный
интеллект**

ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ

СЛУШАТЬ
И УЗНАВАТЬ

СТРУКТУРИРОВАТЬ
УСЛЫШАННОЕ

задание

РАБОТАЕМ В ПАРАХ

ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА РАССКАЖИТЕ О КОЛЛЕГЕ
(за 5 минут собрать как можно больше информации)

Дебрифинг: Как это задание связано с темой нашего тренинга?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«ВОПРОСЫ-ЗАХВАТЫ»



10 минут

Делимся на 2 команды:

ЗАДАНИЕ:

за ограниченное количество времени написать большее количество вопросов-захватов для клиентов:

- 1 выберите лидера
- 2 продолжите фразу: "Вы сэкономите время, нервы и деньги, если подпишите договор с компаний «Негабаритика», которая..."
- 3 лидер озвучивает результат работы команды

УЧИСЬ ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

**«Суть успеха вашего
бизнеса кроется в ваших
нестандартных вопросах»**

метод
«захвата вопросом»

задание **ДЕЛИМСЯ НА ДВЕ КОМАНДЫ**

Продолжите вопрос-захват «Что, если вы...»

Дебрифинг: Как это задание связано с тактикой аргументирования?



«НЕТ» – это хороший ответ

Возражение – это реакция оппонента

Как отличить истинное возражение от ложного?

Как поступить при ложном возражении?

2 варианта развития событий:

▶ задать
извлекающий вопрос

▶ уйти,
но потом вернуться

Как поступить при истинном возражении?

АЛГОРИТМ ОТРАБОТКИ ЛЮБОГО ВОЗРАЖЕНИЯ



ЛАЙФХАК:

ОСТАВАТЬСЯ НА СТОРОНЕ КЛИЕНТА

присоединиться к клиенту:

«Я Вас прекрасно понимаю / Вы правы / Это верно / Действительно»

ВСЕ АРГУМЕНТЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРИВЯЗАНЫ К ЦЕННОСТИ КЛИЕНТА

задание №8 Отработка возражений

Дебрифинг: Что в плохого/хорошего в возражениях?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«ТРИ ВОДИТЕЛЯ»



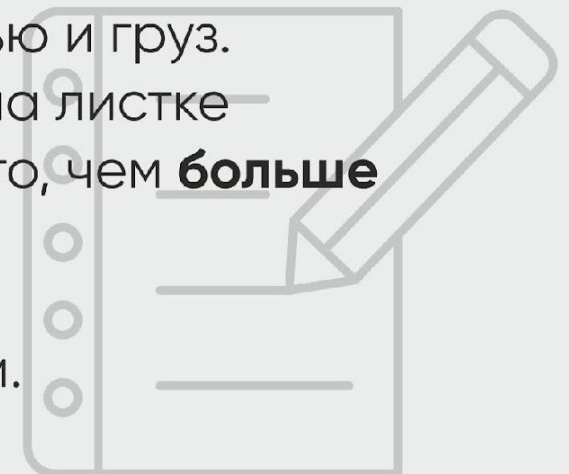
10 минут

Для следующего упражнения мне нужны три добровольца.

Представьте себе, что вам нужно вывести груз и свою семью из города, который через некоторое время накроет цунами.

Известно, что город уйдёт под воду и перестанет существовать. И так случилось, что на 10 минут в город заехали 3 пустые грузовые машины. Ваша задача в течение 10 минут получить **согласие от водителей** взять вашу семью и груз. Согласие получается в виде **подписи водителя** на листке бумаги. При этом важный момент связан с тем, что, чем **больше** количество подписей, тем **лучше** для вас.

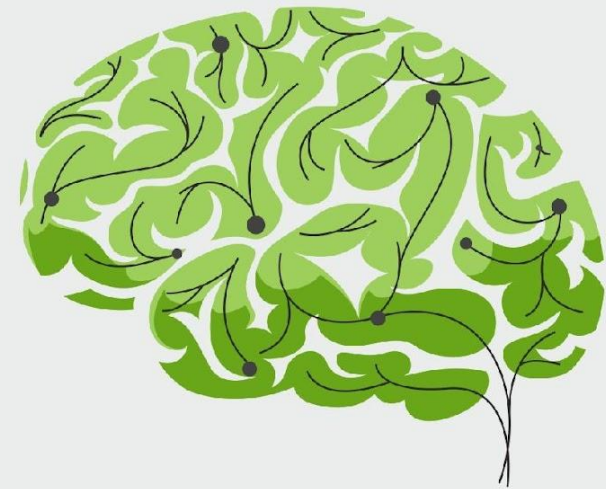
Подумайте, как вы будете получать эти подписи.



УПРАВЛЯЕШЬ ЭМОЦИЯМИ – УПРАВЛЯЕШЬ ЖИЗНЬЮ

Как люди принимают решение
о покупке услуге и сотрудничестве?

логика IQ 30% + эмоции EQ 70%



**«Сердце» эмоционального
интеллекта – наша собственная мотивация**



Лайфхак:

Для наработки навыка осознания своих эмоций
установите напоминание
«Как ты себя чувствуешь?» 3 раза в день

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ /ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА/

Напишите 5 сообщений,
это должны быть **близкие люди и друзья:**

«Привет, сижу на обучении, помоги выполнить задание: **напиши, как считаешь, какие негативные эмоции мешают мне развиваться?**»

Вы получите ответы, те перечисления негативных эмоций, которые будут повторяться в обратных сообщениях, их и надо проработать. Осознано относитесь к эмоциям и учитесь с ними работать.



ОТНОСИТЕСЬ К КОНФЛИКТУ ПОЗИТИВНО

Как
разрешить
конфликт?

1
Разъяснение
позиций сторон

1
Слушаем,
не перебиваем,
не
оправдываемся

Как
действовать?

2
Принятие
принципиально
новых решений

2
Приносим
извинения

3
Подавление
конфликта
(уход
в переговоры)

3
Предлагаем
пути решения



В ЧЕМ СУТЬ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ СПИН?



Для овладения техникой СПИН-продаж нужно:

✓ **очень хорошо
знать продукт**

✓ **подготовить
для каждой ситуации
все типы вопросов**

✓ **знать возможные
ситуации клиентов**

✓ **тренироваться**

ОРУЖИЯ ПРОДАЖ



телефон

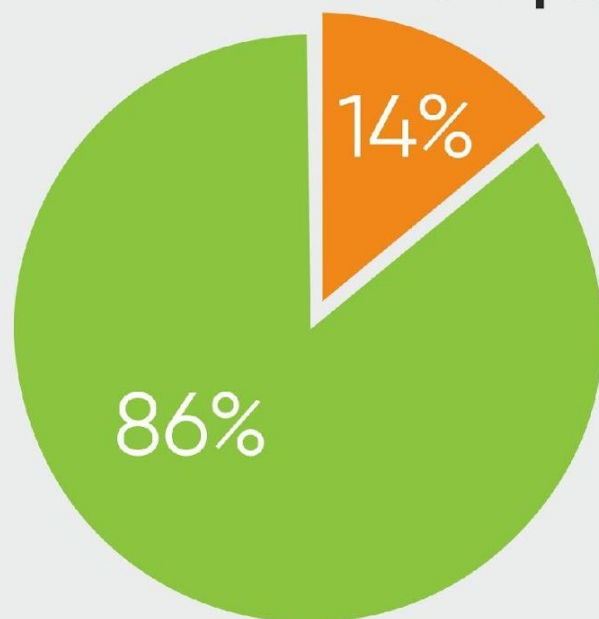


мессенджеры



e-mail

Информация



Голос

Первые 10 секунд – 4 фразы:

«Добрый день. Говорит менеджер компании "Негабаритика". Мне нужно уточнить некоторые сведения. У вас есть возможность выслушать меня?»

ОРУЖИЯ ПРОДАЖ



телефон



мессенджеры



e-mail



или



Преимущества:

- ➔ написать быстрее и легче, чем позвонить
- ➔ информация сохраняется в переписке
- ➔ ответ, когда удобно клиенту
- ➔ можно опрaвлять видео, фото, документы, презентации
- ➔ это бесплатно

ПОДСКАЗКА: обратите внимание, что в Telegram есть возможность ограничить звонки, т. е. вы не видите номер телефона клиента, поэтому я предпочитаю переводить общение WhatsApp



~~ГОЛОСОВОЕ СООБЩЕНИЕ~~

ИСПОЛЬЗУЙТЕ СМАЙЛЫ



ОБРАЗЕЦ НАПИСАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА

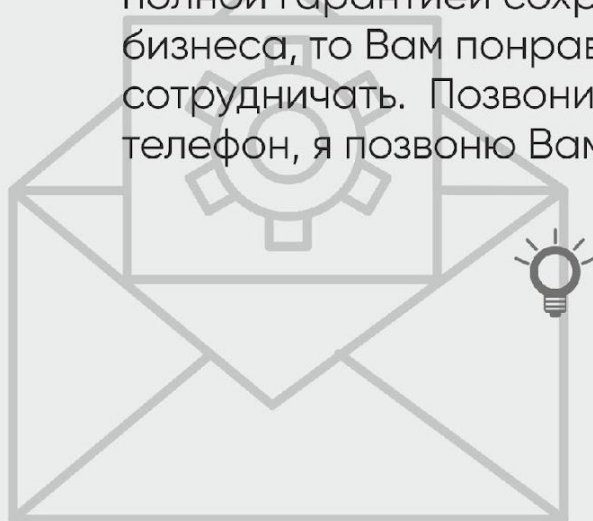
Пример электронного письма:

Тема: !

Алексей, добрый день!

Это нестандартное предложение о сотрудничестве, которое даст Вам возможность спокойно жить и хорошо зарабатывать.

«Негабаритика» (**ссылка на сайт**) 18 лет работает на рынке логистики, имеет собственный автопарк из 870 грузовых автомобилей. Каждый день мы получаем порядка 50 заказов, и осуществляем 200 перевозок одновременно. С нами работать надёжно, комфортно и выгодно. Ваши перевозки пройдут точно в срок, с полной гарантией сохранности груза. Если вы желаете выйти на новый уровень бизнеса, то Вам понравится моё предложение, и мы начнём взаимовыгодно сотрудничать. Позвоните мне по телефону ... или напишите в ответе ваш номер телефона, я позвоню Вам завтра в 12:00. Хорошо?



Подсказки:

- ▶ используйте функцию подтверждения получения письма, так вы сразу узнаете о доставке и прочтении письма
- ▶ сохраняйте историю переписки, не пишите каждый раз новое письмо
- ▶ не забывайте о субординации и конфиденциальности при ведении деловой электронной переписки

ОБРАЗЕЦ НАПИСАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА

Пример электронного письма:

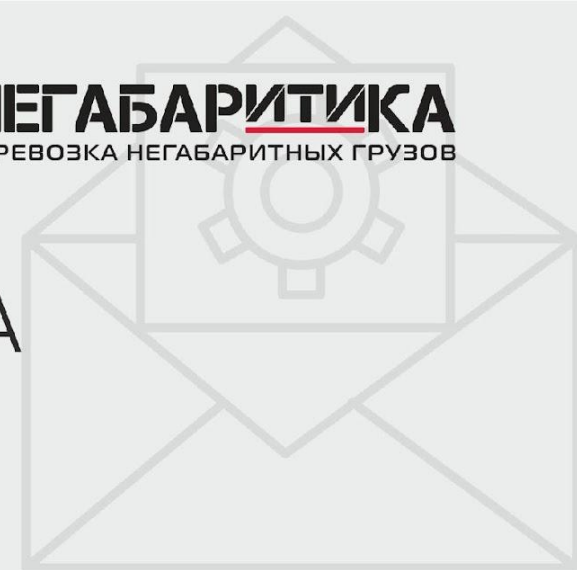
Тема: !

Алексей, добрый день!

Это нестандартное предложение о сотрудничестве, которое даст Вам возможность спокойно жить и хорошо зарабатывать.

«Негабаритика» (**ссылка на сайт**) 18 лет работает на рынке логистики, имеет собственный автопарк из 870 грузовых автомобилей. Каждый день мы получаем порядка 50 заказов, и осуществляем 200 перевозок одновременно. С нами работать надёжно, комфортно и выгодно. Ваши перевозки пройдут точно в срок, с полной гарантией сохранности груза. Если вы желаете выйти на новый уровень бизнеса, то Вам понравится моё предложение, и мы начнём взаимовыгодно сотрудничать.

Позвоните мне по телефону ... или напишите в ответе ваш номер телефон, я позвоню Вам завтра в 12:00. Хорошо?



ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА



используйте функцию
подтверждения получения письма



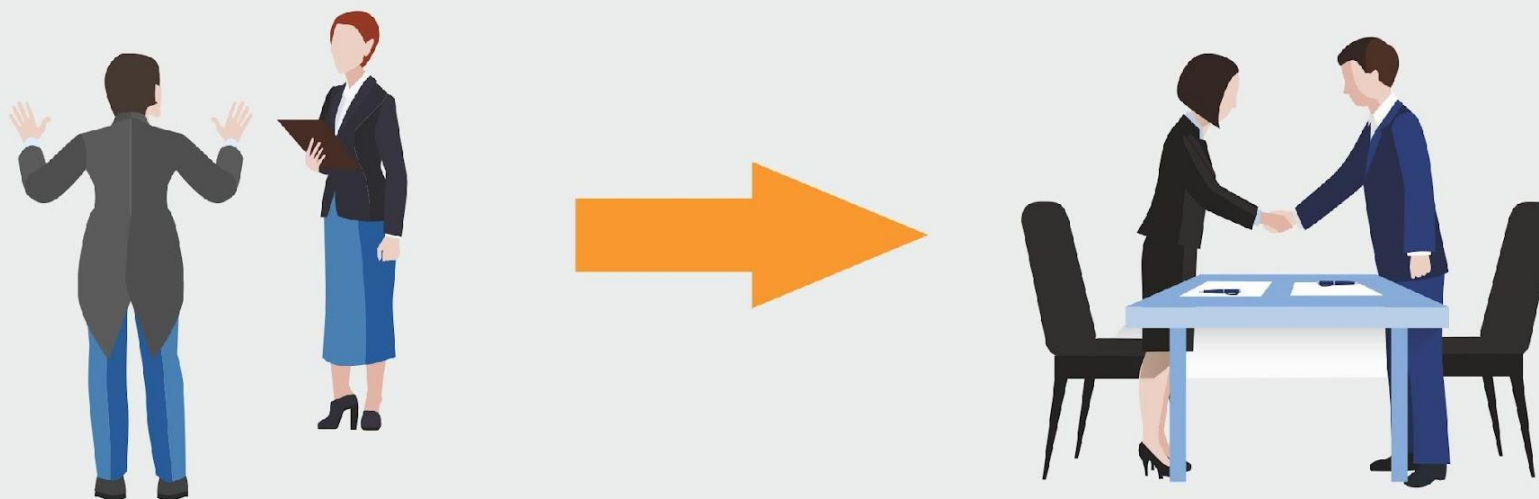
сохраняйте переписку



не забывайте о субординации
и конфиденциальности

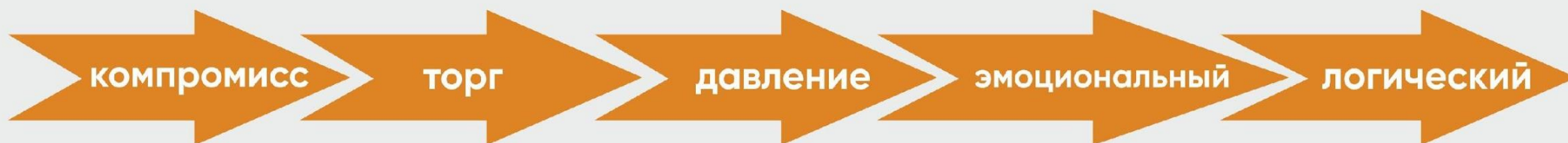
~~ОТПРАВЛЯТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ НА ОБЩУЮ ПОЧТУ~~

ПЕРЕГОВОРЫ



ПЕРЕГОВОРЫ представляют собой движение переговорных сторон от несовместимых начальных позиций до точки, в которой договор может быть достигнут

ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ



ТОРГ – ЭТО ИГРА ПАРАМЕТРАМИ

КОМПРОМИСС – это уступка позиции.
«Хорошая уступка- это маленькая уступка»



ЛОГИЧЕСКИЙ – это метод бизнесменов.
Лайфхак: «смешные деньги»,
«если бы ..., у кого купили...?»

ДАВЛЕНИЕ – это метод любят клиенты.
Лайфхак: «зеркальный ответ» и «вонючие еноты»



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ – применять в последнюю очередь.
Главное, не бояться сказать:
«нет, по такой цене мы не работаем».

Мыслите так: если не состоится сделка с клиентом, он потеряет больше, чем вы



ИТОГ ПЕРЕГОВОРОВ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА:

Каков итог переговоров?

Как вы будете контролировать выполнение договоренностей обеими сторонами?



Закрывающие вопросы:

- Итак, в сухом остатке...
- Предлагаю подвести итог нашего разговора...
- Резюмирую наш разговор....

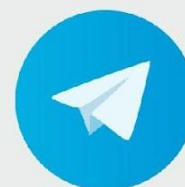


Считать, считать и считать

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ ДНЯ

Напишите отзыв о тренинге в любом мессенджере

8 910 321-53-22



напишите отзыв, указав Имя и Фамилию