

# 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

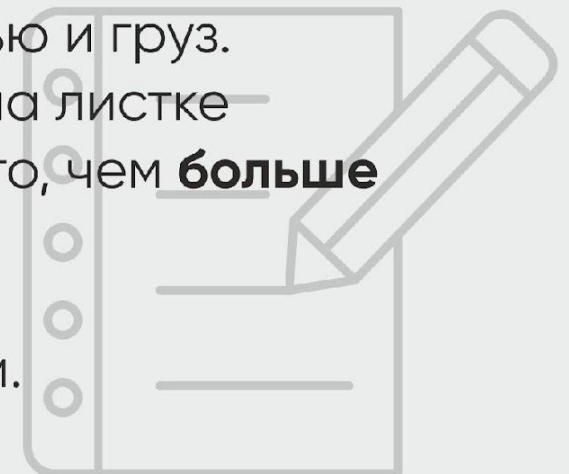
Для следующего упражнения мне нужны три добровольца.

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

2  
Принятие  
принципиально  
новых решений

2  
Приносим  
извинения

3  
Подавление  
конфликта  
(уход  
в переговоры)

3  
Предлагаем  
пути решения

Как  
действовать?



# 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

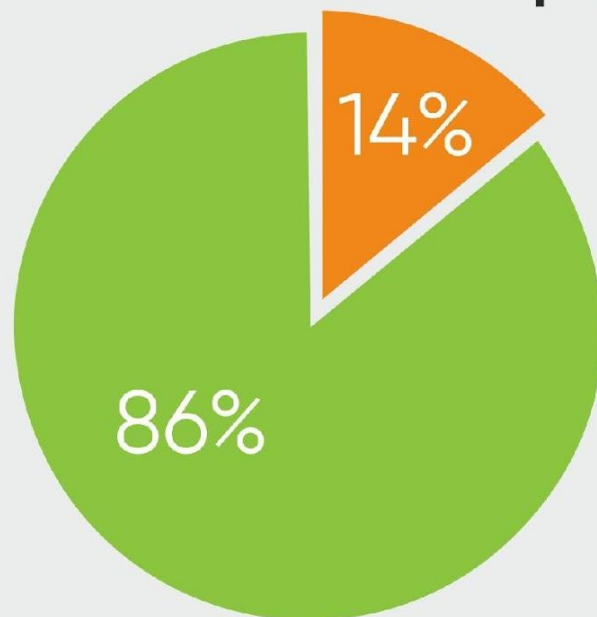


мессенджеры



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

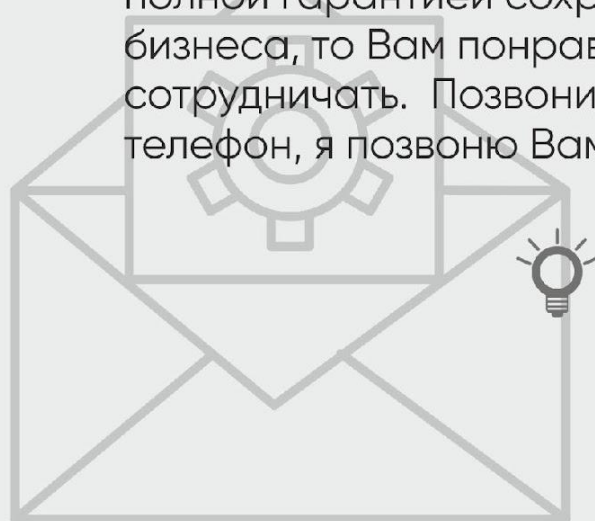
## Пример электронного письма:

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:

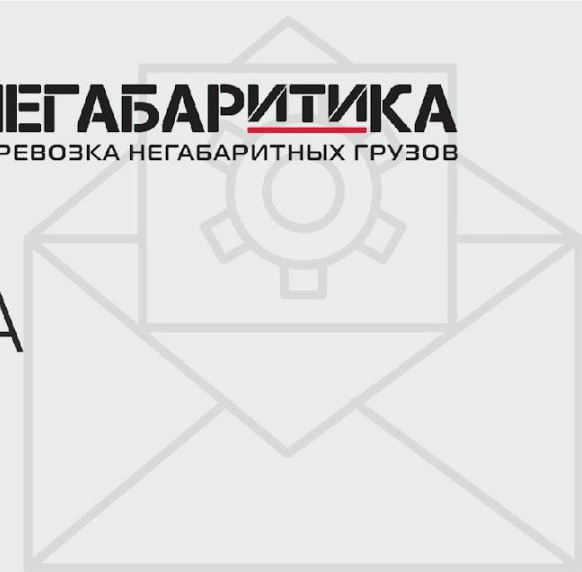
Тема: !

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



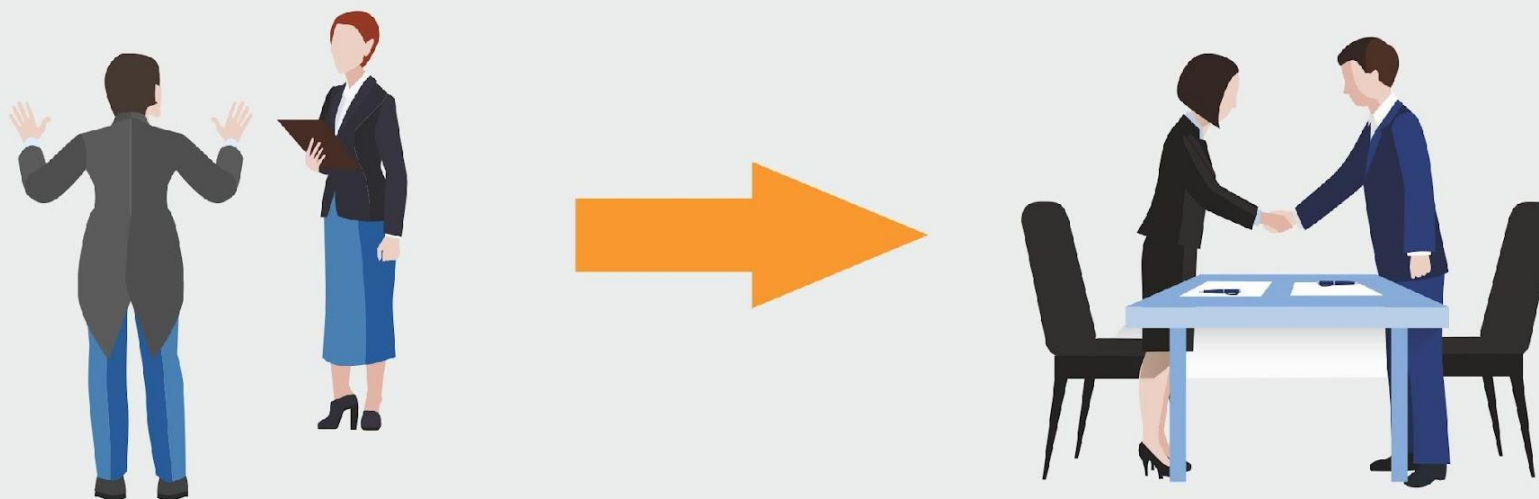
сохраняйте переписку



не забывайте о субординации  
и конфиденциальности

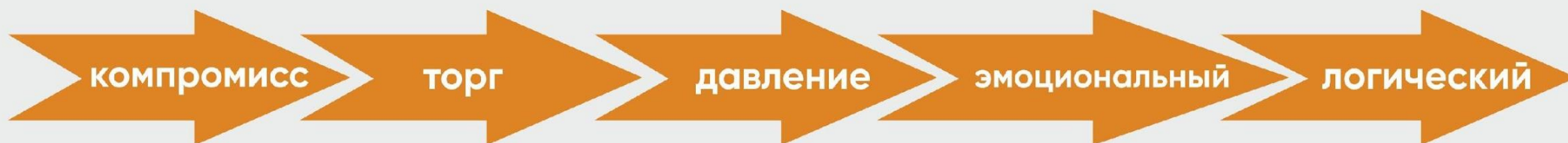
~~ОТПРАВЛЯТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ НА ОБЩУЮ ПОЧТУ~~

# 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....**

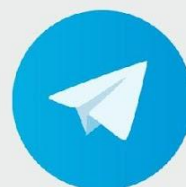


**Считать, считать и считать**

# ПОДВЕДЁМ ИТОГИ ДНЯ

Напишите отзыв о тренинге в любом мессенджере

8 910 321-53-22



напишите отзыв, указав Имя и Фамилию