

# 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

A large orange arrow pointing right, containing the text "СЛУШАТЬ И УЗНАВАТЬ".

СТРУКТУРИРОВАТЬ  
УСЛЫШАННОЕ

A large green arrow pointing right, containing the text "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»



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

**Дебriefинг: Что в плохого/хорошего в возражениях?**

# ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «ТРИ ВОДИТЕЛЯ»



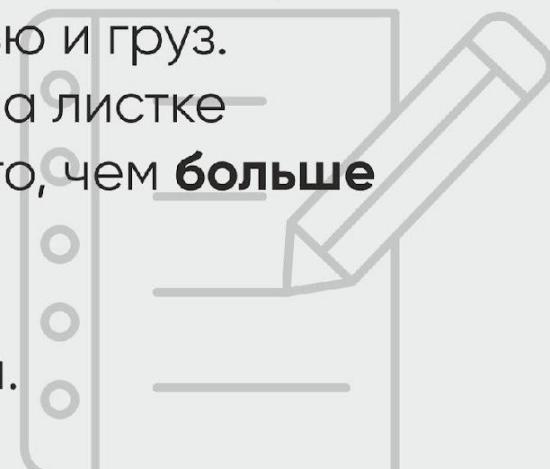
10 минут

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 услуги 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

2  
Принятие  
принципиально  
новых решений

3  
Подавление  
конфликта  
(уход  
в переговоры)

Как  
действовать?

1  
Слушаем,  
не перебиваем,  
не  
оправдываемся

2  
Приносим  
извинения

3  
Предлагаем  
пути решения



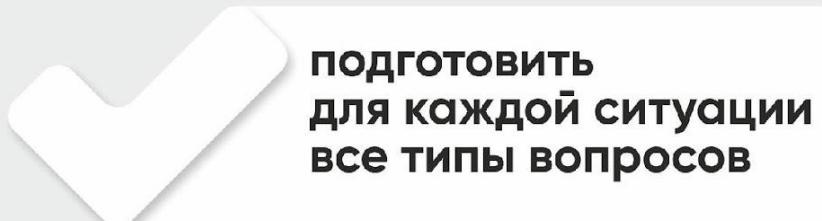
# В ЧЕМ СУТЬ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ СПИН?



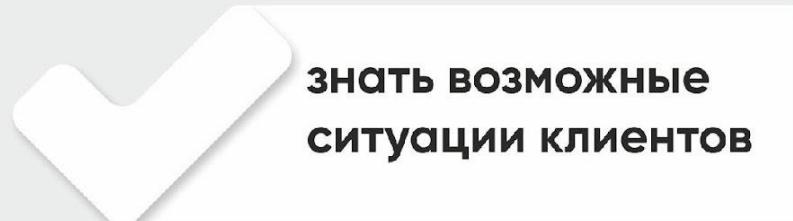
Для овладения техникой СПИН-продаж нужно:



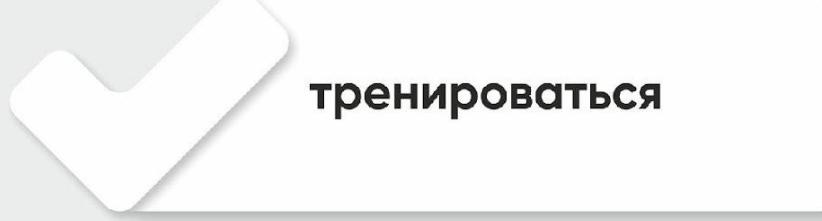
очень хорошо  
знать продукт



подготовить  
для каждой ситуации  
все типы вопросов

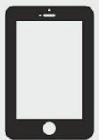


знать возможные  
ситуации клиентов



тренироваться

# ОРУЖИЯ ПРОДАЖ



телефон

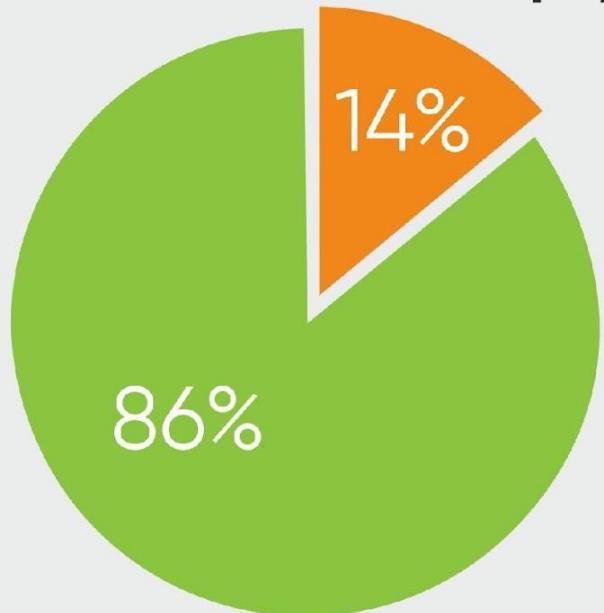


мессенджеры



e-mail

## Информация



Первые 10 секунд - 4 фразы:

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

# ОРУЖИЯ ПРОДАЖ



ИЛИ



мессенджеры



e-mail

## Преимущества:

- написать быстрее и легче, чем позвонить
- информация сохраняется в переписке
- ответ, когда удобно клиенту
- можно оправлять 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

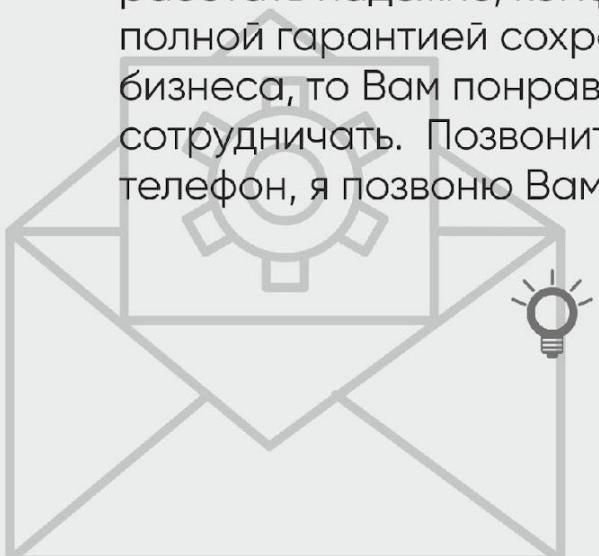
## Пример электронного письма:

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 телефон, 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 мое 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



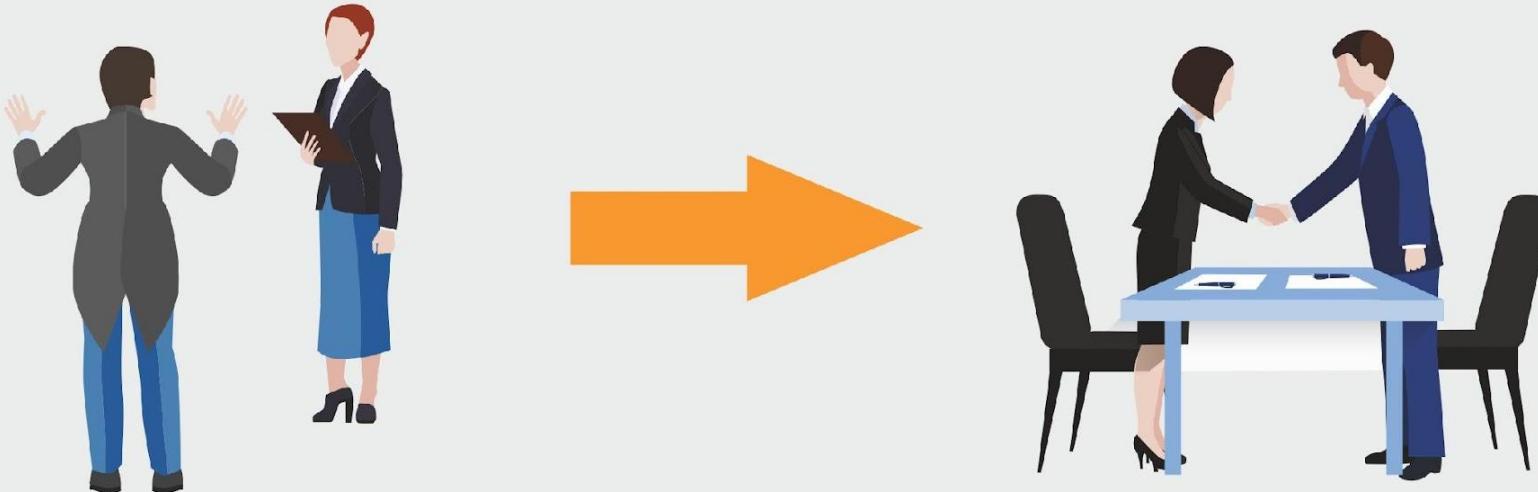
сохраняйте переписку



не забывайте о субординации  
и конфиденциальности

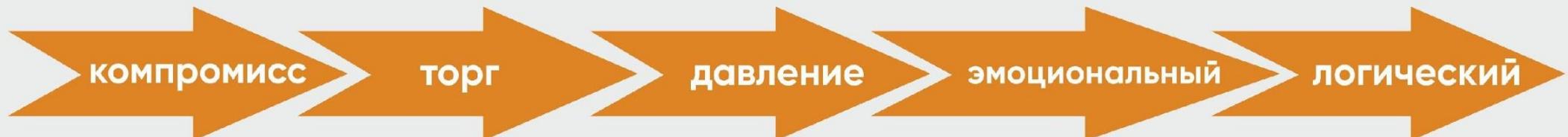
~~ОТПРАВЛЯТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ НА ОБЩУЮ ПОЧТУ~~

# 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

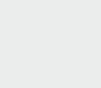
# ИТОГ ПЕРЕГОВОРОВ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА:

Каков итог  
переговоров?

Как вы будете контролировать  
выполнение договоренностей  
обеими сторонами?

 **Прибыль**

 **Договор**

 **Отношение**

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