

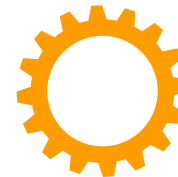
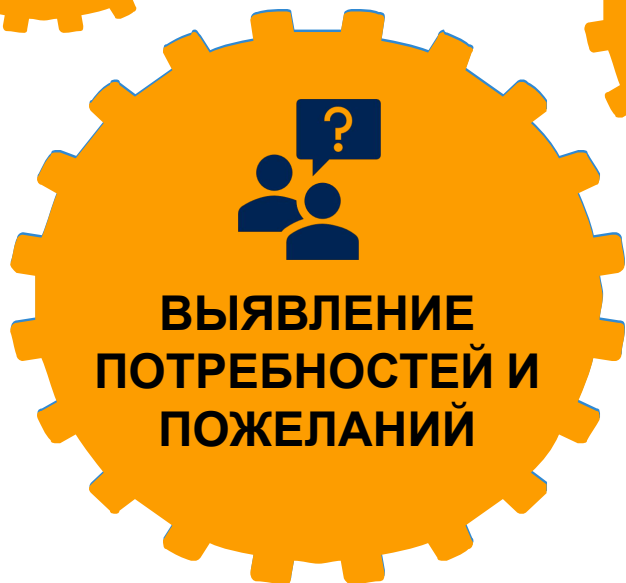
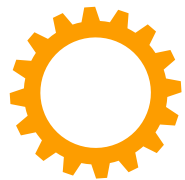
ТЕХНИКА ПРОДАЖ

onlinetours
ФИРМЕННЫЙ ОФИС СЕТИ

Кто такой менеджер по продажам?

Профессия менеджера по продажам – это профессия, в которой человек, используя свои навыки коммуникации и знания о потребностях клиентов, заключает конкретные рентабельные сделки.

ЭТАПЫ РОДАЖ



???

Что скажете?

что для вас
важно?

вам
нравится?

как думаете?

расскажите?

???

???

уточните?

для кого?

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ЖЕЛАНИЙ

а вы знали?

зачем?

почему?

Правильно ли я вас понял(а)?

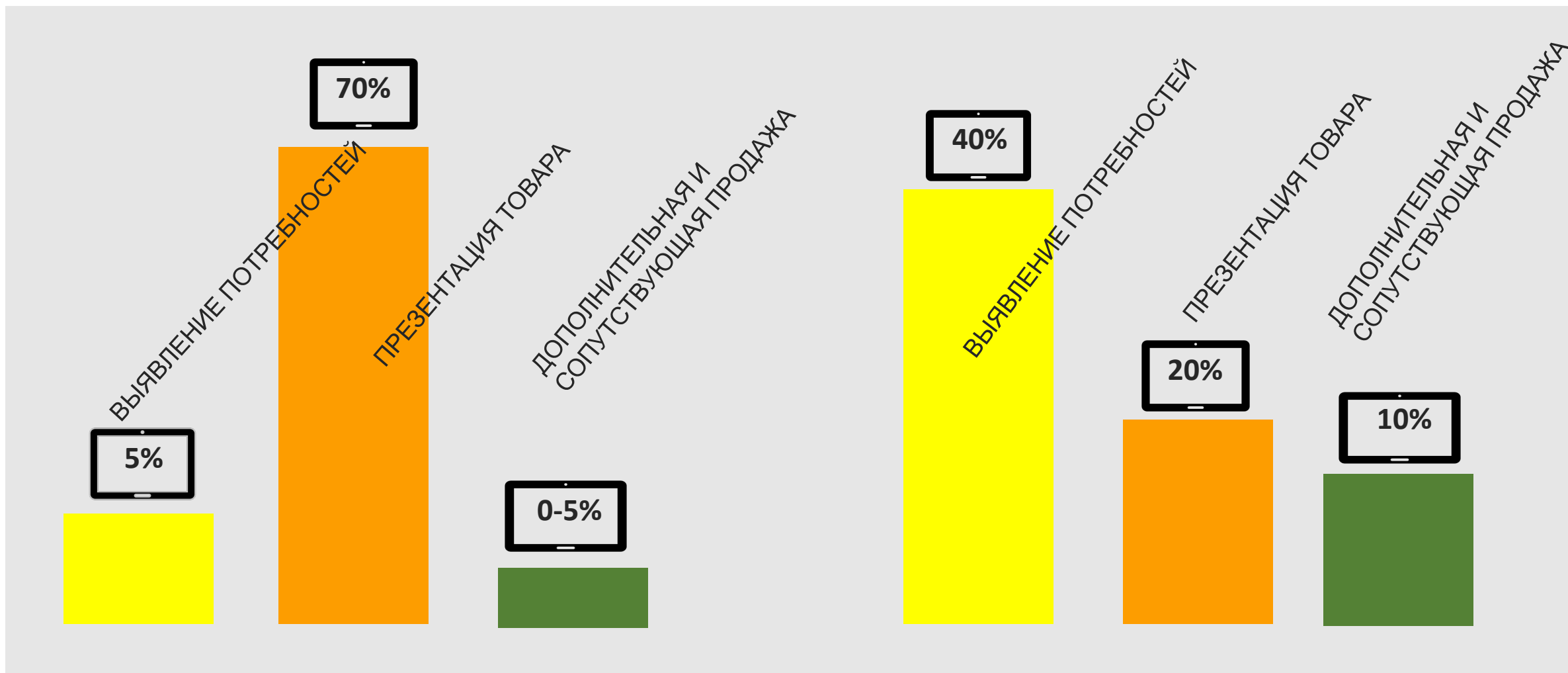
???

что?

что вы чувствуете?

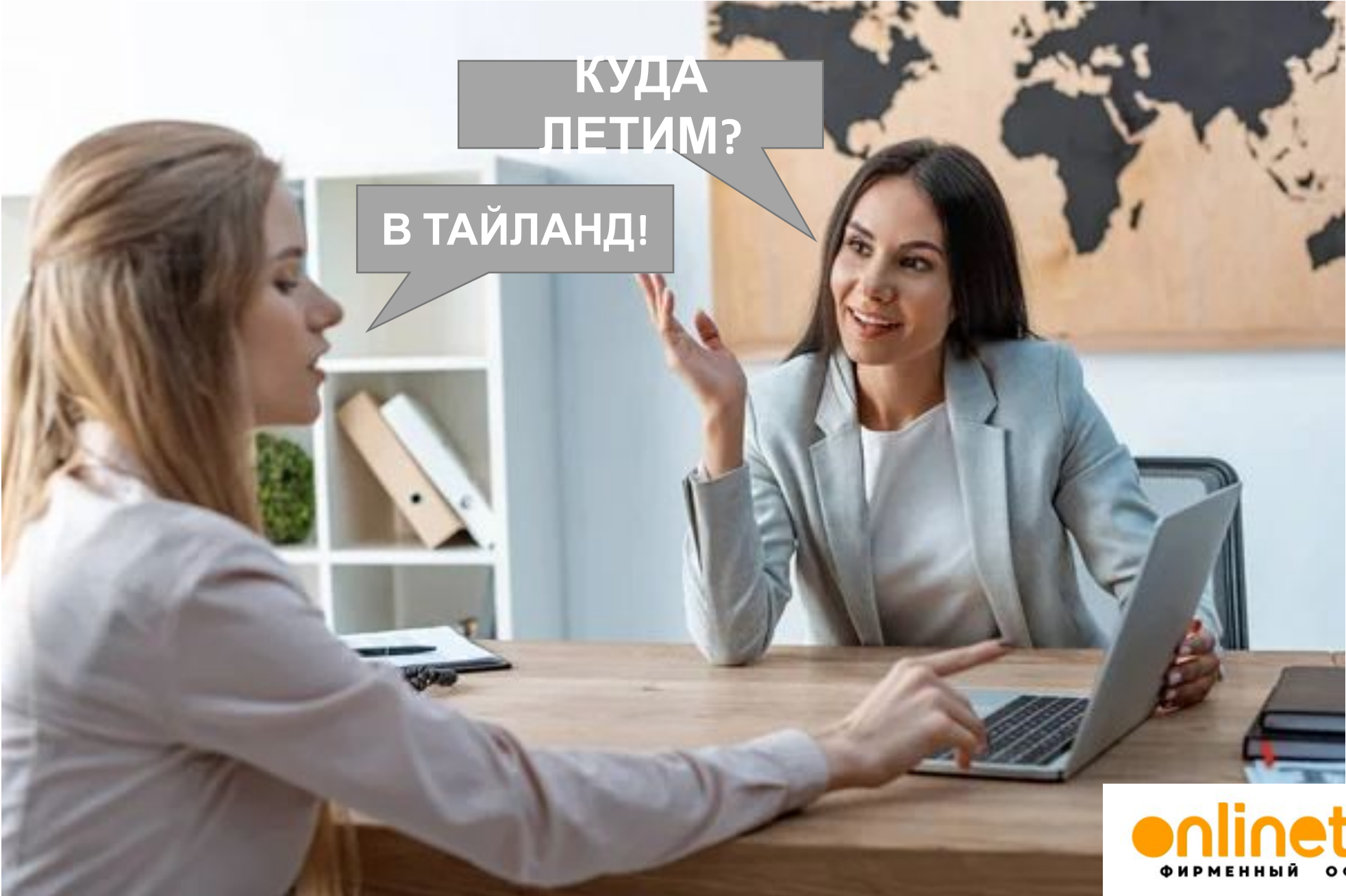
НЕ «ИГРАЙТЕ» ПРОТИВ СЕБЯ!

РАССТАВЛЯЙТЕ ПРАВИЛЬНО ПРИОРИТЕТЫ НА 3 КЛЮЧЕВЫХ ЭТАПАХ ПРОДАЖ



ВОРОНКА ВОПРОСОВ



A photograph of two women in a modern office setting. One woman is seated at a wooden desk with a laptop, while the other stands and gestures. A world map is visible on the wall behind them. Two speech bubbles are overlaid on the image, containing Russian text.

КУДА
ЛЕТИМ?

В ТАЙЛАНД!

onlinetours
ФИРМЕННЫЙ ОФИС СЕТИ

Задачи на этапе выявления потребностей:

- продемонстрировать свою экспертность в области туризма;
- убедить клиента в преимуществах и компетентности вашей тур-фирмы;
- заинтересовать клиента, включить его воображение;
- пробудить в нем желание непременно поехать в туристическую поездку.



!!!

Думаю о вас..

ЭКСКЛЮЗИВНЫЙ
вариант

Как раз как вы
хотели

Лучший выбор!

Выбудете рады!

!!!

!!!

Согласны?

WOW!!!

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТУРА

С точностью под
ваш запрос

Именно так

Это точно для

Вы только представьте...

!!!

Я знаю..

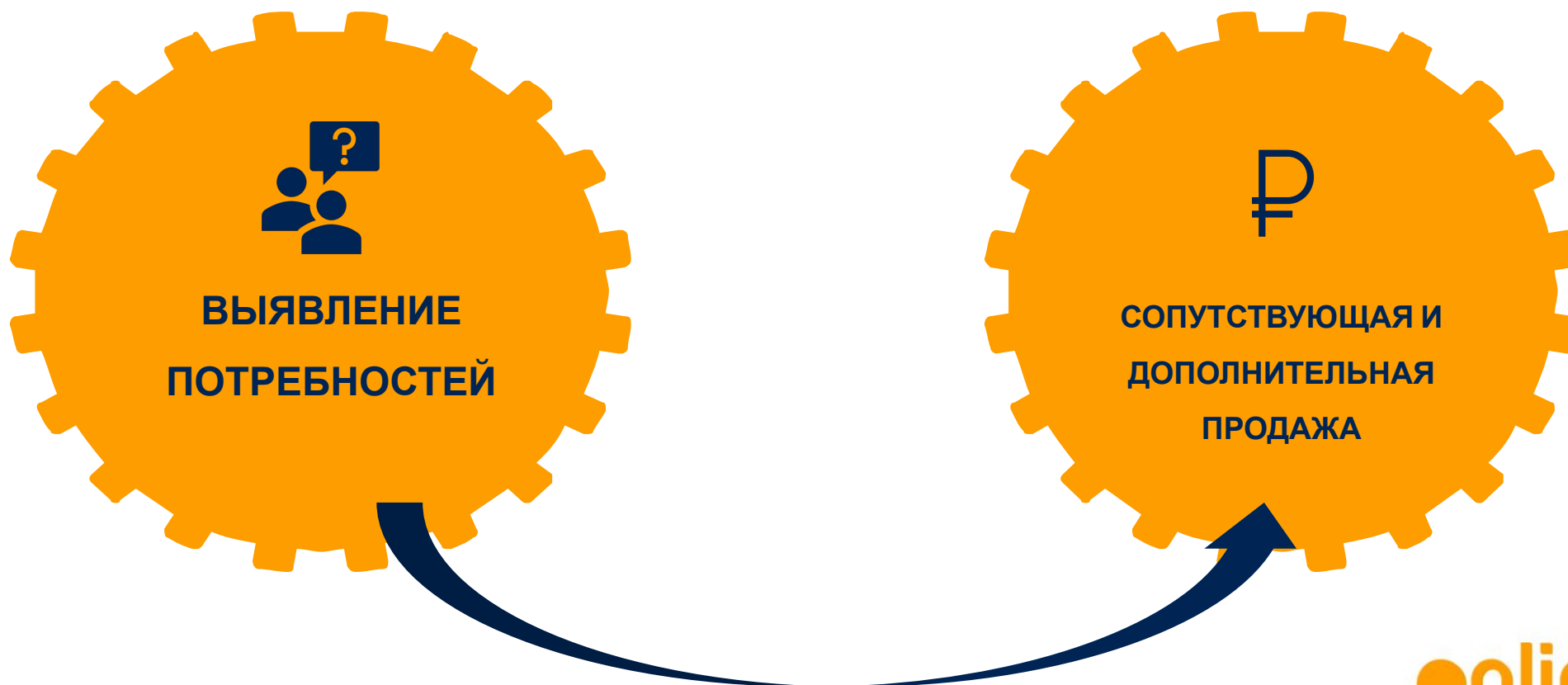
Вам понравится!

ЧТО ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТУРА:

1. Домашняя работа;
2. Цитируем клиента;
3. Используйте технику СВП;
4. Не обманывайте клиента;
5. Погружайте клиента в атмосферу уже сейчас
6. «На одной волне» (невербалика, вербалика);
7. Удерживайте внимание клиента;
8. Легенды (изюминка);
9. Рейтинги, отзывы, мнения;
10. Визуализация;
11. Будьте в диалоге;
12. Добавьте уникальности;
13. Стоимость в последнюю очередь;
14. Не увлекайтесь!



Сопутствующая и дополнительная продажа



Сопутствующая и дополнительная продажа

ВОПРОСЫ:

• ЧТО НИБУДЬ ЕЩЕ?

• НЕ ХОТЕЛИ БЫ
ВЫ...
(С ЧАСТИЧКОЙ «НЕ»)

ИСКЛЮЧАЕМ ИЗ СВОЕГО СЛОВАРНОГО ЗАПАСА!!!

!!!

Я подумаю...

Мне это не
подходит

Мне надо
посоветоваться

Спасибо, но нет..

Я не знаю..

!!!

!!!

Не

согласен
Скидка
будет?

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Я не уверен(а),
что готов(а)

Дорого...

Это не мое...

Спасибо, посмотрю еще

!!!

Нет

Мне не нравится!

ТЕХНИКА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ:

ВПИО:

1. Выслушал;
2. Принял;
3. Исследовал;
4. Ответил

ВОЗРАЖЕНИЯ:

1. Дорого;
2. Я подумаю;
3. У других дешевле;
4. Дайте скидку;
5. Не интересно;
6. Пропал;



Методы закрытия сделки:

1. **ПРЯМОЙ** - всё ли устраивает, покупаем, оформляем?;
2. **АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ** - какой вариант вы выбрали (выбор без выбора);
3. **КРИТИЧЕСКИЙ** - конечно вы можете думать, однако цены каждый час могут меняться, завтра цены могут быть уже совсем другие, то есть ограничение во времени.

**ГОТОВЫ К РАБОТЕ НАД
ОШИБКАМИ?**

Добрый день
Я бы хотела подобрать тур, мне порекомендовали Екатерину.

10:17 ✓✓

С солнечным приветом! 🙌 Это Турагентство **Onlinetours**, Вам помочь с подбором тура?

Сейчас у нас **повышенный** наплыв запросов, поэтому срок ожидания связи с менеджером увеличен. Но, мы абсолютно точно держим на контроле все запросы и **ответим на них в течение дня**.

А если Вы хотите купить тур, то **приезжайте сразу к нам в офис** ул.Ленсовета (300м. от м.Звёздная) 😊

О нас, отзывы, акции и бонусы: <https://turfirma.spb.ru/>

10:17

Доброе утро Дина! 🌹

10:19

Меня зовут Екатерина, буду рада Вам помочь 😊

10:19

Куда планируете поездку?

10:20

Подскажите пожалуйста, а на острове Маргарита есть туры?

10:20 ✓✓

Венесуэла? 10:21

Ср, 21 сент.

Да 10:21 ✓✓

Пакетных туров точно нет, но я попробую что-нибудь найти на регулярных рейсах

10:22

А если пакетные? Ноябрь. На двоих. Тайланд открыт?

10:23 ✓✓

Подскажите какие даты Вас интересуют, какая продолжительность и на сколько человек?

10:23

Да, Таиланд можно в ноябре

10:23

Вы из Санкт-Петербурга?

10:23

Вторая середина ноября, две недели, двое, да из Санкт Петербурга.

10:28 ✓✓

Хорошо, поищу

11:01

В самое ближайшее время отправлю предложения 🌹

11:02

И всё таки по Маргарите посмотрите

11:03 ✓✓

Хорошо)

11:04

Дина, предложения по Таиланду

10:54

Варианты под Вэ... ния: Ср, 21 сент.

Ваш менеджер: Екатерина Шелякина

✓ Почему туры покупают у меня:
📺 При покупке тура: такси в аэропорт, подарок в офисе и скидка на следующий тур!

РЕЙСЫ, ФОТО И ОПИСАНИЕ ОТЕЛЕЙ ПО ССЫЛКЕ:

✈ <https://podborka.turfirma.spb.ru/WF13-0021>

Чтобы перейти по ссылке, добавьте, пожалуйста, наш телефон в контакты.

🏨 Отель: **Karon Princess Resort *****

✈ Туда: 15.11

🌙 Ночей: 13+1

✈ Обратно: 29.11

🛏 Номер: Superior Garden View Room, 2 Adl

🍽 Питание: ВВ

🔥 Цена: 240 793 RUB за тур

🏨 Отель: **Ramada By Wyndham Phuket Deevana ****

✈ Туда: 15.11

🌙 Ночей: 13+1

✈ Обратно: 29.11

🛏 Номер: Deluxe Room, 2 Adl

🍽 Питание: ВВ

🔥 Цена: 240 793 RUB за тур

Ср, 21 сент.

12:54

Дина, по Венесуэле, на Ваши даты нахожу предложения только от Пегаса

13:12

Варианты под Ваши пожелания:
Ваш менеджер: **Екатерина Шелякина**

✅ Почему туры покупают у меня:
📁 При покупке тура: такси в аэропорт, подарок в офисе и скидка на следующий тур!

РЕЙСЫ, ФОТО И ОПИСАНИЕ ОТЕЛЕЙ ПО ССЫЛКЕ:

✈️ <https://podborka.turfirma.spb.ru/ON06-CD20>

Чтобы перейти по ссылке, добавьте, пожалуйста, наш телефон в контакты.

🏠 ОТЕЛЬ: **Hotel Paradise Beach Surf 3***
✈️ Туда: 16.11
🌙 Ночей: 14
👉 Обратно: 30.11
🛏️ Номер: Standard Room, Dbl
🍽️ Питание: ВВ
🔥 Цена: 241 985 RUB за тур

🏠 ОТЕЛЬ: **Hotel Paradise Beach Tamarindo 5***
✈️ Туда: 16.11
🌙 Ночей: 14
👉 Обратно: 30.11

Но их рейс улетел, ~~туда~~ назад, пока не добрался до дочки назначения.

13:12

Их посадили в Иране, сломался самолет, пока дальше не выпустили.

13:13

Поэтому пока не наладиться ситуация с полетами, не советую.

13:13

С Таиландом все хорошо.

13:13

+7 999 515-35-10 ~Турагентство Onlinet...
Поэтому пока не наладиться ситуация с полетами, не советую.

Может до ноября наладится?

13:57 ✓✓

+7 999 515-35-10 ~Турагентство Onlinet...
С Таиландом все хорошо.

Какие нужно сейчас справки? Тесты? Вакцины?

13:57 ✓✓

Спутник V наш принимают, если не вакцинированы, то принимают и по тестам за 48 ч.

14:03

По прилету повторно сдавать не нужно, перед обратным вылетом тоже.

14:03

Только проверьте срок действия загранпаспорта, он должен действовать не менее 6 мес. с момента выезда из Таиланда.

действовать не м ~~туда~~ с момента выезда из Таиланда.

14:04

Про 30 дней, то что пишут на сайте консульства все не правда, на паспортном контроле могут докопаться и заставить заплатить за визу

14:04

Вы

Может до ноября наладится?

🙏 очень надеемся, страна прекрасная

14:05

Еще ждем с 1.10 Кубу

14:05

воскресенье

Здравствуйте, ну в целом мне нравится отель Sugar Marina, это на кароне?

10:41 ✓✓

Автоответчик: Спасибо за Ваше сообщение!

Мы обязательно ответим на него в рабочее время: ПН-ПТ с 10 до 20, СБ-ВС с 11 до 20.

А пока загляните к нам в социальные

воскресенье
Добрый день, Дина! 🌹 11:58

Sugar Marina Nautical расположен
между Ката бич и Ката Ной 11:58

Вы хотели бы на Карон? Давайте я
посмотрю Карон) 11:59

Да я бы хотела на Кароне 12:19 ✓✓

Хорошо, тогда посмотрю Карон) 12:22

Дина, рассмотрите вот эти 13:05

Варианты под Ваши пожелания:
Ваш менеджер: Екатерина Шелякина

✅ Почему туры покупают у меня:
🎁 При покупке тура: такси в аэропорт,
подарок в офисе и скидка на
следующий тур!

**РЕЙСЫ, ФОТО И ОПИСАНИЕ ОТЕЛЕЙ
ПО ССЫЛКЕ:**

✈️ [https://podborka.turfirma.spb.ru/
RC18-US75](https://podborka.turfirma.spb.ru/RC18-US75)

Чтобы перейти по ссылке, добавьте,
пожалуйста, наш телефон в контакты.

🏨 ОТЕЛЬ: **Sugar Marina Art *****
✈️ Туда: 16.11
🌙 Ночей: 13+1
✈️ Обратно: 30.11

🏨 ОТЕЛЬ: **Destination Resort Phuket
Karon Beach (Ex.Novotel Phuket Karon)**

**
✈️ Туда: 16.11
🌙 Ночей: 13+1
✈️ Обратно: 30.11
🏠 Номер: Standard Room, 2 Adl
🍽️ Питание: BB
🔥 Цена: 248 678 RUB за тур

🏨 ОТЕЛЬ: **Centara Karon Resort Phuket**

**
✈️ Туда: 15.11
🌙 Ночей: 13+1
✈️ Обратно: 29.11
🏠 Номер: Deluxe Pool View Room, 2 Adl
🍽️ Питание: BB
🔥 Цена: 268 660 RUB за тур

Кто мы?

О нас и отзывы: <https://turfirma.spb.ru/>

13:05

Отлично спасибо, я с парнем
посоветуюсь тогда. 15:18 ✓✓

😊 🌹
15:19

Здравствуйте! 12:13 ✓

С солнечным приветом! 🙌 Это Турагентство *Onlinetours*, Вам помочь с подбором тура?

Сейчас у нас **повышенный** наплыв запросов, поэтому срок ожидания связи с менеджером увеличен. Но, мы абсолютно точно держим на контроле все запросы и **ответим на них в течение дня.**

А если Вы хотите купить тур, то **приезжайте сразу к нам в офис** ул.Ленсовета (300м. от м.Звёздная) 😊

О нас, отзывы, акции и бонусы: <https://turfirma.spb.ru/> 12:13

Благодарю! Да мне бы хотелось подобрать тур. 12:14 ✓

Здравствуйте 12:17

Меня зовут Полина, как я могу к Вам обращаться?) 12:17

Полина, очень приятно. Меня зовут Надежда 12:18

Надежда, опишите, пожалуйста пока свои пожелания по туру, какой состав отдыхающих, на сколько ночей, из какого города 13:41

Москва - куданибудь. Можете предложить что то интересное. 1 человек. На дней 10. 13:42 ✓

В какие даты рассматриваете путешествие и на какой бюджет ориентируетесь? 13:45

Вот по бюджету пока вообще нет понимания, нет понимания сколько нужно. Ориентировочно 26 ноября 13:51 ✓

Хорошо, посмотрю тогда что есть) Это у нас Египет, ОАЭ, Мальдивы, Шри-Ланка например. Что Вам ближе? 13:57

Тайланд еще можно, Египет и ОАЭ нет 13:59 ✓

Может еще куда то можно.. 13:59 ✓

Пока это актуальные направления, по которым есть полетная программа 14:00

Еще можно Занзибар посмотреть 14:00

Тоже нет, давайте посмотрим тай, шри ланку, мальдивы 14:01 ✓

Хорошо, принято 14:01

Посмотрю что по стоимости и вариантам, отпишусь Вам 14:01

Ср, 21 сент.

Добрый день! подскажите пожалуйста, есть информация для меня? 11:06 ✓

Надежда, очень извиняемся за долгий ответ. У нас прям дурдом) Сейчас Вам все посмотрю и до 20:00 скину 19:09

Шри-Ланка полетная программа 9 ночей из Москвы, стоимость начинается от 100 193 отели 3* без питания, отели 4* на завтраках от 110 000 19:12

5* на завтраках от 114 736 19:13

Полетная программа в Тай 11 ночей от 4* на завтраках от 99 691, это перелет через Казахстан 19:17

Из Москвы Мальдивы на регулярных рейсах от 146 000 на 10 ночей гестхаус на обитаемом острове и на резорте отели 4* на завтраках от 171 00

19:24

Порядок цен Вам обрисовала, какие варианты смотрим более детально?

19:24

Здравствуйте, а в Тайланде есть все включено?

19:38 ✓✓

И на мальдивах?

19:38 ✓✓

И что значит гестхаус? 🤔

19:38 ✓✓

Чт, 22 сент.

Вы

Здравствуйте, а в Тайланде есть все включено?

Тайланд традиционно на завтраках, там не принято все включено, так как хорошая инфраструктура вокруг

11:01

Вы

И на мальдивах?

На Мальдивах есть

11:01

Вы

И что значит гестхаус? 🤔

Это значит гостевой дом, вроде скромного отеля

11:01

То есть это именно обычно стандартного типа одноэтажное здание

11:02

И они на жилых локальных островах с инфраструктурой (магазины, кафе и так далее)

11:03

А резорты это острова обычно с одним отелем и только его инфраструктурой

11:03

Пт, 23 сент.

Здравствуйте, давайте посмотрим варианты в тайланде!

10:14 ✓✓

Добрый день! Тайланд сейчас летает на базе регулярных рейсов, актуальная цена по сути в день покупки тк все подборки по сути под запрос.

13:17

какой максимальный бюджет рассматриваете? смотрим ли из Москвы?

13:17

рассматриваете ли варианты через Казахстан?

13:18

Из Москвы, за 150 000 сможем что-нибудь подобрать? Да можно через Казахстан

13:19 ✓✓

Варианты под Ваши пожелания:
Ваш менеджер: *Анна Панкина*

✓ При покупке тура: такси в аэропорт, подарок в офисе и скидка на следующий тур!

РЕЙСЫ, ФОТО И ОПИСАНИЕ ОТЕЛЕЙ ПО ССЫЛКЕ:

✈️ <https://podborka.turfirma.spb.ru/KF88-0089>

Чтобы перейти по ссылке, добавьте, пожалуйста, наш телефон в контакты.

🏠 ОТЕЛЬ: **Apk Resort & Spa 3 *****
✈️ Туда: 26.11
🌙 Ночей: 10+1
🛏️ Обратно: 07.12
🛎️ Номер: Standard, Sgl
🍽️ Питание: ВВ
🔥 Цена: 134 061 RUB за тур

🏠 ОТЕЛЬ: **Ibis Phuket Patong 4 ****
✈️ Туда: 26.11

стоимость включает перелет с багажом 30кг, проживание на завтраках, базовую страховку. трансферы не включены

13:43

нашла еще очень хорошее спец предложение на прямых рейсах из Москвы

14:08

Варианты под Ваши пожелания:

Ваш менеджер: *Анна Панкина*

✅ Почему туры покупают у меня:

🎁 При покупке тура: такси в аэропорт, подарок в офисе и скидка на следующий тур!

РЕЙСЫ, ФОТО И ОПИСАНИЕ ОТЕЛЕЙ ПО ССЫЛКЕ:

✈️ <https://podborka.turfirma.spb.ru/QD96-OX19>

Чтобы перейти по ссылке, добавьте, пожалуйста, наш телефон в контакты.

🏨 Отель: *Ibis Phuket Kata ****

✈️ Туда: 26.11

🌙 Ночей: 10+1

✈️ Обратно: 07.12

🛏️ Номер: Standard Room, 1 Adl

🍽️ Питание: ВВ

🔥 Цена: 137 200 RUB за тур

🏨 Отель: Baan Karon Resort ***

но сейчас в связи с последними событиями разбирают все на ближайшие 2-3 месяца, поэтому скоро этой цены уже может не быть.

14:09

Турагенство Питер

с багажом, и групповые трансферы включены в стоимость

Вот это поинтереснее, я подумаю

14:10 ✓✓

Вы когда планировали бронировать тур?

14:10

В следующем месяце

14:10 ✓✓

ну цена актуальна буквально на ближайшие пару дней)

14:11

через месяц уже не будет таких предложений

14:11

Поняла, вернусь к вам с ответом чуть позже, спасибо Аня

14:11 ✓✓

я сама в августе смотрела себе с семьей Пхукет на октябрь-ноябрь, сейчас уже нет тех предложений. уже смотрю на январь-февраль

14:12

пишите, мы на связи!

14:12

Правила незабываемого сервиса

- Подарите нам возможность почувствовать себя особенными
- Относитесь к нам как к личностям
- Проявляйте к нам уважение
- Будьте компетентными



Относитесь к каждому своему клиенту как к VIP-клиенту



Правило «ЧВС»
«Что Важно Сейчас»



Понимайте разницу между желанием и потребностью



Будьте гибкими

**ВЫ ПРОДАЕТЕ НЕ ТУРЫ,
А ЛУЧШУЮ ЖИЗНЬ!!!**

onlinetours
ФИРМЕННЫЙ ОФИС СЕТИ