

ПРОДАТЬ ПРОДУКТ

ТРЕНИРОВКА - ОБУЧЕНИЕ

правила

- Не опаздывать
- Если чьи-то взгляды не совпадают с мнением остальных, к ним необходимо относиться с уважением.
- Соблюдать условия конфиденциальности.

план – действие - уверенность

1. уверенность в себе
2. уверенность в продукте
3. настойчивость

условия

продажи

1. Должны встретиться два человека, которые станут покупателем и продавцом.
2. При встрече они будут интересны друг другу.
3. Встреча не должна их разочаровать.

5 ключевых этапов продажи

1. Установление контакта.
2. Выявление потребностей (сбор информации)
3. Презентация продукта или бизнеса
4. Работа с возражениями.
5. Заключение сделки (продажа)

5 ключевых этапов продажи

нет доверия – его надо построить

нет осознания потребностей – его надо помочь определить

нет желания конкретного предмета – его надо породить

нет уверенности – её надо создать

нет срочности – её надо привнести

установление контакта

- При установлении контакта с клиентом нет репетиций
- Важно понравиться клиенту с первого взгляда
- Первые 30 секунд он активно формирует о вас своё первое впечатление
- Техника «родственные души»

выявление потребностей клиента

- **Умение слушать**

Помните: контролирует ситуацию не тот, кто больше говорит, а тот, кто задаёт больше удачных вопросов и лучше слушает

- **Умение задавать правильные вопросы**

Задавайте вопросы в нужном месте, в нужной форме и в нужное время

Открытые вопросы

Тип вопроса	Ситуация	Пример
<p>начинаются со слов «Что?» «Где?» «Почему?» «Когда?»</p>	<p>помогают разговорить клиента, создать комфортную обстановку</p>	<p>- «Кто в вашей семье следит за здоровьем детей?» -«Как вы относитесь к продуктам пчеловодства?» -«Как вы считаете, это нужно сделать?»</p>

Закрытые вопросы

вопросы с заранее запрограммированным ответом
используются, чтобы направлять
и контролировать ход беседы

тип вопроса	ситуация	пример
подразумевают единственный ответ «Да» «Нет»	обстановка, требующая перехватить инициативу	-«Вы согласны со мной?» -«Правда?» -«Вы уже приняли решение?» -«Вы можете ответить на мой вопрос?» -«Как вам это понравилось?» -«Что вы об этом думаете?»

Альтернативные вопросы

цель – получить согласие клиента.

это вопрос, имеющий два ответа,
причём оба подталкивают клиента в нужном направлении.

тип вопроса	ситуация	пример
(выбор без выбора) предполагается несколько вариантов ответа на выбор	при необходимости оказать мягкое давление	-«Вы хотите купить один продукт или несколько?» -«Вам удобнее встретится завтра или послезавтра?» -«Вы хотите встретиться утром или вечером?»

Риторические вопросы

тип вопроса	ситуация	пример
не требуют ответа, но направляют мысли собеседника в нужном направлении	при необходимости оказать мягкое давление	-«вы хотите долго жить?» -«вы хотите, чтобы ваши дети были здоровы?»

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Вся ли информация, которой вы владеете, интересует наших потенциальных клиентов?

Всё зависит от того, что надо нашему собеседнику. Если, ему нужна дополнительная информация, он нас спросит.

Если не спросит, то, скорее всего, она ему не нужна

100% всех людей, в первую очередь, хотят знать - «Какую выгоду Я получу?»

свойства продукта
преимущества продукта
выгода предложения
образ выгоды

Работа с возражениями

1. Недоверие
Вам, продукту, компании,
2. Сомнение в себе
(боязнь купить, подписать договор),
3. Форме, в которой мы предлагаем продукт,
или бизнес.
4. Не выявлены потребности человека.
5. Нет денег, не умеет принимать финансовые
решения, или не уполномочен их
принимать.



— работа с возражениями —

3 «никогда» + 1 «всегда»

Всегда! Делайте комплимент возражению

- Вы задали очень хороший вопрос.
- Я вас прекрасно понимаю (сам так думал).
- Можно узнать, почему вы так думаете?
- Мне очень нравится ваше желание в этом разобраться.

1. Не подвергайте сомнению возражения клиента
2. Не спорьте с клиентом
3. Не перебивайте клиента



Заключение сделки

«Надо подумать, мы подумаем»

- 1. **Согласитесь.**
 - *Правильно, вы не стали бы тратить своё время на обдумывание, если этот продукт вам был бы не нужен. Верно?*
- 2. **Подтвердите факт, что он действительно намерен всё обдумать.**
 - *Поскольку вы в этом заинтересованы, могу я быть уверена, что вы это очень тщательно обдумаете?*
- 3. **Заставьте его встряхнуться!**
 - *Но, ведь вы не хотите от меня избавиться? Правда?*
- 4. **Проясните ситуацию :**
 - *Вы хотите подумать потому, что не доверяете фирме?*
 - *Это как-то связано со мной?*
 - *Вас смущает качество продукта?*
- 5. **Так мы дойдём до сути ответа.**

Работа после продажи

1. Продав продукт, заполнив анкету и карточку клиента,
2. Запланируйте следующую встречу. (Не позднее чем через 3 дня)
3. Позвоните на следующий день, спросите о первых ощущениях использования продукта.
4. Позвоните через 2 недели и поинтересуйтесь: Доволен ли клиент?
5. Порадуйтесь вместе с ним, похвалите его за разумность в правильности принятия решения – пользоваться нашим продуктом.
6. Скажите, через какое время вы ему снова позвоните, или договоритесь о встрече. Не забывайте заполнять карточку клиента.
7. Не забывайте поздравлять с праздниками, днём рождения.
8. Информировать о новинках.
9. Ведите картотеку клиента, чтобы всё это держать под контролем.



ПРОДАТЬ ПРОДУКТ

ТРЕНИРОВКА - ОБУЧЕНИЕ