

Лекция 3

Управление прямыми продажами

ЭТАПЫ ПРОДАЖ

1. Подготовка
2. Установление и поддержание контакта
3. Выявление потребностей клиента
4. Презентация коммерческого предложения
5. Работа с возражениями
6. Пробное завершение продажи
7. Завершение продажи
8. Выход из контакта

1 этап. Подготовка . Действия

- Собрать максимум информации о клиенте (фирме и руководителе/ответственном лице), конкурентах, товарах, рынке и др.
- Определить цель визита
- Договориться о дате, времени, месте встречи
- Подготовить необходимые материалы
- Составить предварительный план работы
- Подготовить себя внутренне и внешне

Этап 2. Установление и поддержание контакта

Этап 2. Навыки

- Формирование трех видов внимания, первого впечатления
- Невербальная коммуникация
- Техники активного слушания

ВАЖНО

- Не допустить «Утечки информации»
- Использовать технику «зеркального отражения»
- «Держать спину»
- «Держать лицо»
- «Улыбка – самая высокооплачиваемая гримаса»

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Активное слушание

- Активное слушание является одной из наиболее важных техник.
- Менеджерам очень важно изучить Активное слушание.
- Активное слушание показывает уважение к другому человеку и может быть очень мотивирующим.

Этапы Активного слушания

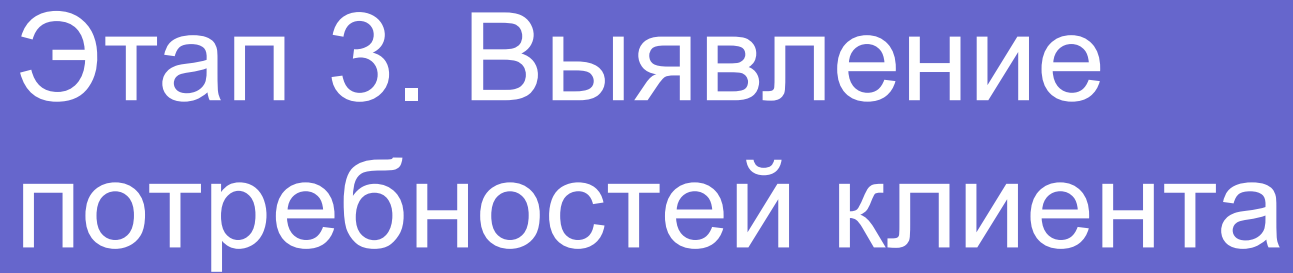
- Установить взаимоотношения
- Ободрить и поощрить другого говорить
- Отразить, что говорит рассказчик
- Ободрить его к поиску собственных решений
- Завершить беседу, подытожив сказанное

Качества хорошего слушателя

- Сердечность
- Открытость
- Сопереживание
- Соответствие

Необходимо поощрять Рассказчика:

- Показывая, что Вы открыты и восприимчивы
- Подтверждая, что Вы выделили время на беседу
- Показывая, что Вы слушаете
- Используя вопросы
- Регулярно перефразируя



Этап 3. Выявление потребностей клиента

Этап 3 . Действия

- Выяснения потребностей и ценностей клиента в соответствии со своей целью.
- Какой товар интересуется клиентом?
- Что он собирается делать с этим товаром?
- Каковы критерии выбора?
- В каких условиях работает клиент?
- В чем выгода для клиента, как он ее видит, в чем она еще может состоять?

Этап 3. Навыки

- Умение задавать вопросы
- Техника активного слушания
- Управление беседой
- Сбор информации в контакте с клиентом

Формирование ВОПРОСОВ

- Кто задает вопросы, тот управляет!
- Сначала диагноз – затем рецепт. Сначала выяснить потребности – затем сделать коммерческое предложение

Исследование или допрос

Полицейский

 **Контролирует**

 **Груб**

 **Холоден**

Врач

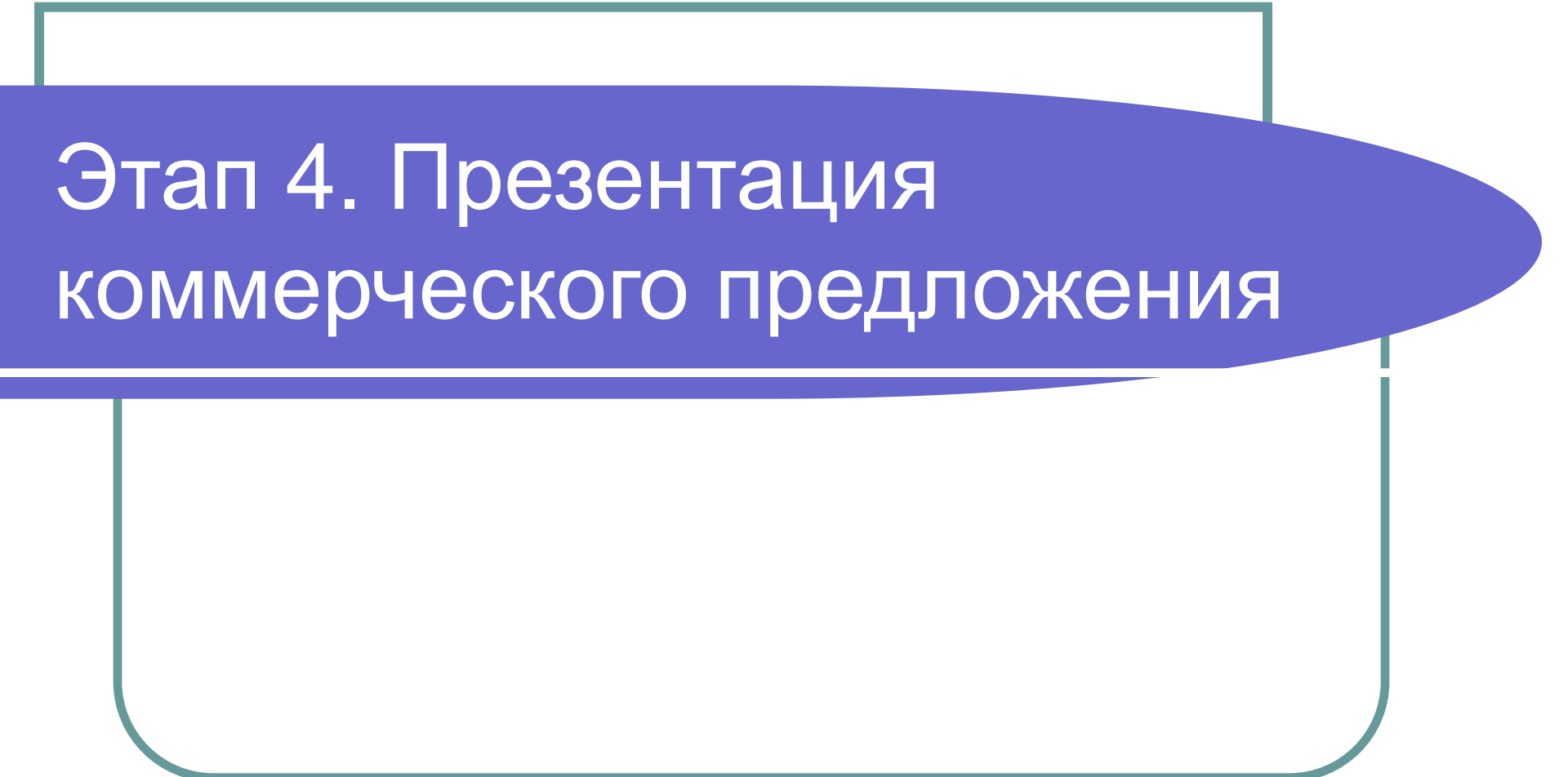
 **Сотрудничает**

 **Добр**

 **Теплые отношения**

Техника трех «ДА» (согласия)

- Вы любите прохладу?
- Вам бы понравилась возможность регулировать температуру по своему усмотрению?
- Вы сможете это осуществить с помощью кондиционера, не так ли?
- Обратите внимание на эту модель – она наилучшим образом подходит под ваши требования...



Этап 4. Презентация коммерческого предложения

Этап 4. Действия

Формулирование КП и формирование у клиента уверенности, что именно этот товар, купленный именно у Вас на данных условиях, максимально полно удовлетворяет потребности клиента.

Этап 4. НАВЫКИ

- Умение говорить на языке выгод клиента
- Навыки презентации
- Навыки формирования альтернативных предложений

НЕ ПРОДАВАЙТЕ МНЕ ОДЕЖДУ:

Продавайте комфорт и престиж.

НЕ ПРОДАВАЙТЕ ТОВАРЫ,

а продавайте приятные ощущения и
решения проблем

Этап 5. Работа с возражениями

Снятие возражений при
сохранении позитивного
отношения клиента

Этап 5. Навыки

- Эмоциональной саморегуляции
- Использования техник работы с возражениями
- Работы с сопротивлением клиента