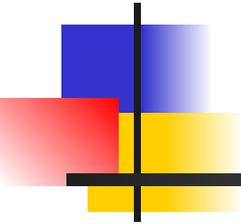


Создание и обеспечение роста кредитного кооператива





Введение

- Определитесь с миссией кредитного кооператива
- Определите продажи: что мы продаем, кому мы продаем и зачем
- Обсудите основные техники продаж
- Понимание выгоды по сравнению с возможностями
- Создание среды для продаж
- Влияние отношения на эффективность продаж
- Как справиться с «Нет» и отвечать на возражения
- Почему пайщики уходят или остаются в кредитном кооперативе



Введение

- Определение Вашей мотивации к Вашей работе в кредитном кооперативе
- Продажи
- Реклама для пайщиков
- Преодоление негативных стереотипов в области продаж

Миссия кредитного кооператива

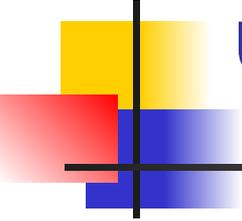
Главная цель кооператива – предоставить пайщикам продукты по займам и другие финансовые услуги, включающие закладные/ипотеку, потребительские займы, с/х займы и возможность сбережения средств.



Что такое миссия

Миссия федерального кредитного
союза Конгресса США:

Беспристрастно и профессионально
предоставлять услуги своим
пайщикам.



Что такое продажа

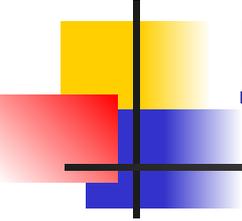
Деньги, которые получает кредитный кооператив от продаваемых товаров и услуг.

Это обмен продукта или услуги на деньги.



Процесс продажи

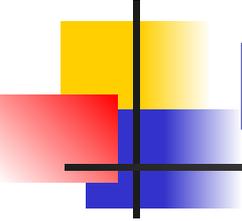
- Кредитный кооператив
- Пайщик
- Реклама



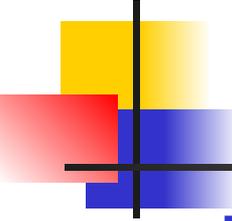
5 шагов к продаже

- Внимание
- Интерес
- Презентация
- Желание
- Оформление

Дополнительные рекомендации по продажам



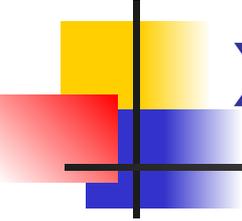
- Резкие/громкие утверждения: захватите внимание пайщика утверждением превосходной услуги или продукта.
- Рукопожатие со значением: пожмите руку пайщику, спросите как его зовут, повторите дважды перед тем, как он уйдет.
- Предложите что-нибудь: приглашение присесть, сопровождение в кабинет, помощь, стакан воды или информация, которую пайщик оценит и с благодарностью примет.



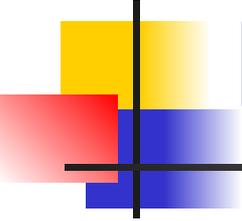
Рекомендации по привлечению внимания при продажах

- Комплимент: Скажите искренний комплимент об одежде, поведении, репутации, достижениях и т. д.
- Знайте имена людей: Часто используйте имена людей, чтобы установить взаимопонимание и чтобы пайщик чувствовал себя комфортно.
- Опрос: Начните с положительного вопроса
- Анализ потребностей: Предложите анализ потребностей или Ваши замечания по поводу решения проблемы.
- Подарите подарок: Предложите что-либо ценное от имени Вашей организации, знак вашего признания и высокого мнения.

Выгоды против характеристик



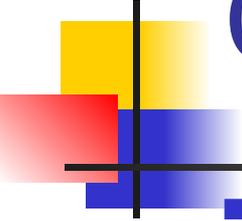
- Характеристики определяют продукт или услугу. Такие вещи как процентная ставка, ежемесячный платеж, вид займа или план накопительной системы.
- Выгоды – это характеристики, которые дают возможность пайщику извлечь выгоду. Например, более низкая процентная ставка, лучшее и более быстрое обслуживание, поддержка пайщиков, обучение.



Как справиться с «Нет»

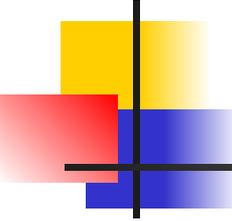
Самое большое препятствие на пути к успешной продаже, когда сотрудник лично слышит от пайщика «Нет».

«Нет» - это не отрицание профессионала как личности.



Ответы на возражения

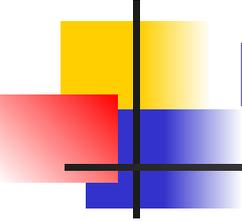
- «Нет» означает «Не сейчас»?
- Это означает «У меня сейчас нет денег на покупку»?
- Это означает «Это не в моей компетенции»?
- Это означает «Мы не можем это использовать или у нас сейчас нет в этом потребности»?
- Это означает «Я не хочу принимать решение»?



Демография пайщиков

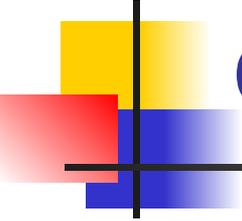
- Пол
- Разные поколения
- Культура и разнообразие

Эффективность коммуникации

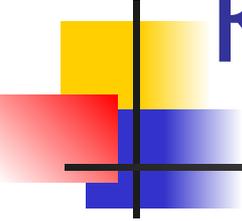


- Тон
- Высота тона
- Скорость речи
- Громкость
- Акцент
- Интонация

Эффективные навыки слушателя



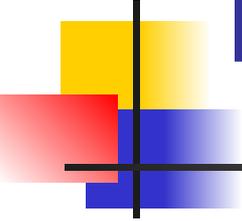
- Смотрите и слушайте
- Покажите заинтересованность
- Приводите краткое изложение основных предложенных моментов
- Уважайте личное пространство других
- Чуткое отношение
- Имена, заметки и невербальные знаки
- Улыбка



Как получить согласие

- Стратегия опросов
Этот подход используется для получения обратной связи от покупателя после заключения сделки. Вы хотите узнать мнение о Вашем предложении, а не получить согласие.

Например. Если Вы хотите получить продукт, Вы хотели бы забрать его с собой, или же чтобы Вам его доставили?



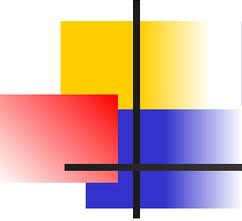
Как получить согласие

- Разрешение на работу.
Стратегия нацелена на получение согласия от пайщика.

Например. Как бы Вы хотели, чтобы я обработал заявку.

Сколько бы вы хотели заказать сегодня.
Вы хотите, чтобы я разместил заявку сегодня?

Вы бы хотели сейчас воспользоваться нашей низкой процентной ставкой?

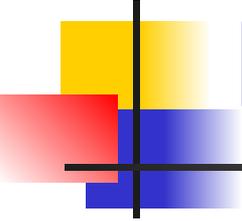


Почему пайщики уходят

08/13/2023

Cross-Selling the
Cooperative Idea

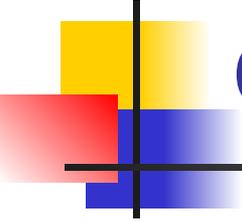
19



Ключи к постоянному успеху

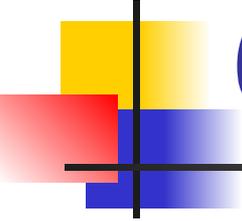
- Зрительный
- Слуховой
- Кинестетический

Построение долгосрочных отношений



- Надежность
- Забота
- Привлекательность
- Отзывчивость
- Чуткость

Использование Вашего бренда



McDonald's

Coke-A-Cola

Pepsi

American Express

Boeing

Citi-Bank